



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No. 7076/KOM-D/SD-S1/2025

# STRATEGI KOMUNIKASI PERANGKAT DESA KARYA INDAH DALAM PENERBITAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN



## SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Komunikasi Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

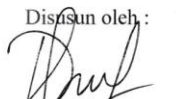
**DWI RAMADHANI**  
**NIM. 12040320207**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2025**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## STRATEGI KOMUNIKASI PERANGKAT DESA KARYA INDAH DALAM PENERBITAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Disusun oleh :

  
**Dwi Ramadhani**  
NIM. 12040320207

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 17 Desember 2024

Mengetahui,  
Pembimbing,



**Dr. Toni Hartono, S.Ag., M.Si**  
NIP. 19780605 200701 1 024

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



**Dr. Muhammad Badri, M.Si**  
NIP. 19810313 201101 1 004



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Dwi Ramadhani  
NIM : 12040320207  
Judul : Strategi Komunikasi Perangkat Desa Karya Indah Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 6 Januari 2025

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd, CHQA  
NIP. 19750927 2023211 005

Sekretaris/ Penguji II,

Assyari Abdullah, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19860510 202321 1 026

Penguji III,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si  
NIP. 19691118 199603 2 001

Penguji IV,

Yantos, S.IP, M.Si  
NIP. 19710122 200701 1 016



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jl. H.R. Soebrandt KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Dwi Ramadhani  
NIM : 12040320207  
Judul : Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pada Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Desa Karya Indah

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 06 Februari 2024

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 6 Februari 2024

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si  
NIP.19691118 199603 2 001

Penguji II,

Darmawati, M. I.Kom  
NIP.19920512 202321 2 048

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dwi Ramadhani  
NIM : 12040320207  
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 15 November 2001  
Fakultas/Pascasarjana : DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* : Strategi Komunikasi  
Perangkat Desa Karya Indah Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya\*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Januari 2025  
Yang membuat pernyataan



**DWI RAMADHANI**  
**NIM. 12040320207**



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 15 Januari 2025

No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
 di-

Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Dwi Ramadhani  
 NIM : 12040320207  
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Perangkat Desa Karya Indah Dalam  
 Penerbitan Administrasi Kependudukan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Mengetahui,  
 Pembimbing,

**Dr. Toni Hartono, S.Ag., M.Si**  
 NIP. 19780605 200701 1 024

Mengetahui  
 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Dr. Muhammad Badri, M.Si**  
 NIP. 19810313 201101 1 004

## ABSTRAK

**Nama : Dwi Ramadhani**  
**Program Studi : Ilmu Komunikasi**  
**: Strategi Komunikasi Perangkat Desa Karya Indah Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan**

Strategi Komunikasi dalam konteks Administrasi kependudukan, khususnya pada penerbitan administrasi kependudukan (seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lain), berperan penting dalam memastikan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik pada penerbitan administrasi kependudukan di desa karya indah, dengan menggunakan teori Komunikasi Organisasi sebagai kerangka analisis. Metode yang digunakan adalah studi deskriptif kualitatif dan penelitian ini memiliki lima orang informan dari instansi pemerintah perangkat desa, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik di Desa Karya Indah masih menghadapi beberapa kendala dalam efektivitas penyampaian informasi, terutama pada proses penerbitan administrasi kependudukan. Metode komunikasi tatap muka terbukti menjadi pendekatan yang paling efektif. Petugas dapat memberikan penjelasan yang rinci, menangani pertanyaan secara langsung, dan menawarkan solusi secara real-time, yang meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi , Perangkat desa karya indah, administrasi kependudukan**

- Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Name** : Dwi Ramadhani

**Study Program** : Communication Science

**Title** : *Karya Indah Village Apparatus Communication Strategy in Population Administration Publishing*

Communication Strategy in the context of Population Administration, especially in the issuance of population administration (such as KTP, family cards, birth certificates, and other documents), plays an important role in ensuring efficiency, transparency, and public satisfaction. The purpose of this study is to determine how public service communication is in the issuance of population administration in Karya Indah Village, using the Organizational Communication theory as an analytical framework. The method used is a qualitative descriptive study and this study has five informants from village government agencies, where data were collected through observation, interviews, and analysis. The results of the study indicate that public service communication in Karya Indah Village still faces several obstacles in the effectiveness of information delivery, especially in the process of issuance of population administration. The face-to-face communication method proved to be the most effective approach. Officers can provide detailed explanations, handle questions directly, and offer solutions in real-time, which increases public understanding and trust in the services provided.

**Keywords** : *Communication Strategy, Beautiful village apparatus, population administration.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang. Penulis ingin mengucapkan rasa syukur atas segala berkah, petunjuk, dan perlindungan-Nya yang memungkinkan penyelesaian tugas akhir ini. Doa serta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang membimbing umat manusia dari kegelapan menuju terangnya ilmu pengetahuan, seperti yang kita nikmati saat ini.

Skripsi dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI PERANGKAT DESA DALAM PENERBITAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”** ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi ( S.I.Kom ) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan, semangat, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut ini “Dengan penuh cinta dan rasa syukur, aku persembahkan skripsi ini kepada Ayah, ayahku yang bernama Zakaria. Beliau sosok luar biasa yang tak pernah lelah menjadi pilar hidupku. Terima kasih atas setiap doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang Ayah berikan tanpa batas. Terima kasih sudah percaya pada setiap langkahku, meskipun terkadang aku sendiri ragu. Ayah adalah inspirasiku, kekuatanku, dan alasan di balik setiap usaha dan kerja kerasku. Semoga karya ini bisa menjadi secuil balasan atas semua yang Ayah berikan, meskipun aku tahu tak akan pernah cukup. Aku mencintaimu, Ayah.”

Kepada ibu Sulastris, Ibu tercinta, sosok penuh cinta yang menjadi cahaya di setiap langkah hidupku. Terima kasih atas kasih sayang yang tak terbatas, pengorbanan yang tak kenal lelah, dan doa yang selalu mengiringiku di setiap waktu. Terima kasih telah menjadi tempatku pulang, tempatku berbagi suka dan duka, dan sumber kekuatanku untuk terus maju. Skripsi ini adalah persembahan kecil dariku, buah dari setiap tetes doa dan dukungan yang Ibu berikan. Semoga aku bisa selalu membuat Ibu bangga. Dengan segala cinta dan rasa hormat, terima kasih Ibu, aku mencintaimu.”

Kepada Abang laki-laki saya “Muhammd Muzakki” dan kedua adek saya “Muhammad Nabil dan Siti Nabila” Skripsi ini kupersembahkan juga untuk kalian, yang selalu ada dalam setiap langkahku dan tak pernah berhenti percaya padaku. Semoga suatu hari kita semua bisa meraih impian kita masing-masing,



dengan saling mendukung seperti selalu. Terima kasih, dan aku bangga memiliki kalian.”

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd Selaku Wakil Rektor II, Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D Selaku Wakil Rektor III
3. Bapak Prof Dr. Imron Rosidi selaku Dekan Fakultas Dakwa dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis.
4. Bapak Prof Dr Masduki M.Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;.
5. Bapak Dr. Firdaus El Hadi, S.sos., M.Soc, Sc selaku Plt Bidang Administrasi, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ilmu Komunikasi Dakwa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Provinsi Riau.
6. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Dan Kerjasama Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak serta memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat di selesaikan.
10. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal perkuliahan hingga selesai.
11. Kepada dosen serta pegawai Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal berkah yang baik bagi penulis kedepannya.
12. Kepada seluruh anggota keluarga besar yang telah mensupport, memberikan motivasi dan mendoakan saya sehingga saat ini.
13. Kepada Sepupu saya Sayyidah Nahdah saya ucapkan terimakasih banyak telah kebersamai dan berkontribusi bagi penulis selama proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih selalu senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis serta memberi dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Kepada Seseorang yang tak kalah penting kehadiran nya yang saat ini sedang bersama saya yang menjadi salah satu penyemangat karena tak henti hentinya memberikan semangat dan dukungan, Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya dan telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku, pendengar yang baik, menghibur, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah, semoga Allah mengganti berkali kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua.. Aamiin
15. Kepada Desi Azanil asri teman seperjuanganku sejak semester 3, yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan panjang ini terima kasih atas setiap kebersamaan, dukungan, dan semangat yang tak pernah habis. Mulai dari mengikuti sebuah organisasi, menjalani suka duka KKN di tempat yang jauh, hingga melewati hari-hari penuh tantangan selama magang, semoga kenangan kita tetap abadi, dan kita bisa meraih kesuksesan yang kita impikan.
16. Kepada teman seperjuangan saya di UIN Sultan Syarif Kasim Riau yaitu, Yelsa, mela, serfi, dan tak bisa disebut satu persatu namanya yang telah berkontribusi selama pengerjaan skripsi penulis.
17. Kepada Instansi kantor kepala desa karya indah beserta anggota lainnya yang telah membantu dan bersedia menerima peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan data yang peneliti butuhkan.
18. Kepada seluruh narasumber yang sudah bersedia membantu peneliti dalam memberikan dan melengkapi data yang peneliti butuhkan.
19. Kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi dan Public Relation angkatan 2020. Terimakasih atas waktu, pengalaman, kebersamaan, dan kerjasama selama perkuliahan.
20. Terakhir saya ucapkan kepada diri sendiri, Dwi Ramadhani yang mampu bertahan dan berjuang hingga sejauh ini. Terima kasih sudah memilih untuk tidak menyerah, bahkan di saat-saat yang penuh kelelahan, kebimbangan, dan rasa ingin berhenti. Aku bangga pada diriku yang telah melalui semua proses ini, yang terus berusaha walaupun jalan sering kali terasa berat dan berliku. Skripsi ini adalah bukti dari keteguhan hati dan usaha tanpa henti, walau tak selalu mudah. Terima kasih sudah bertahan, sudah kuat, dan sudah percaya bahwa segala jerih payah ini akan terbayar. Perjalanan ini membuktikan bahwa aku lebih tangguh dari yang pernah kukira

Pekanbaru, 25 November 2024  
Penulis

**DWI RAMADHANI**  
**NIM. 12040320207**





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Kajian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Berfikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	23
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	23
3.3 Sumber Data .....	23
3.4 Informasi Penelitian .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.6 Validitas Data .....	25
3.7 Teknis Analisi Data .....	25
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	27
4.1 Sejarah Desa Karya Indah .....	27
4.2 Struktur Kantor Desa .....	29
4.3 Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan .....	30
4.4 Visi Dan Misi Desa Karya Indah .....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
5.1 Hasil Penelitian .....	36
5.2 Pembahasan .....	51





UIN SUSKA RIAU

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
6.1 Kesimpulan .....	59
6.2 Saran .....	60

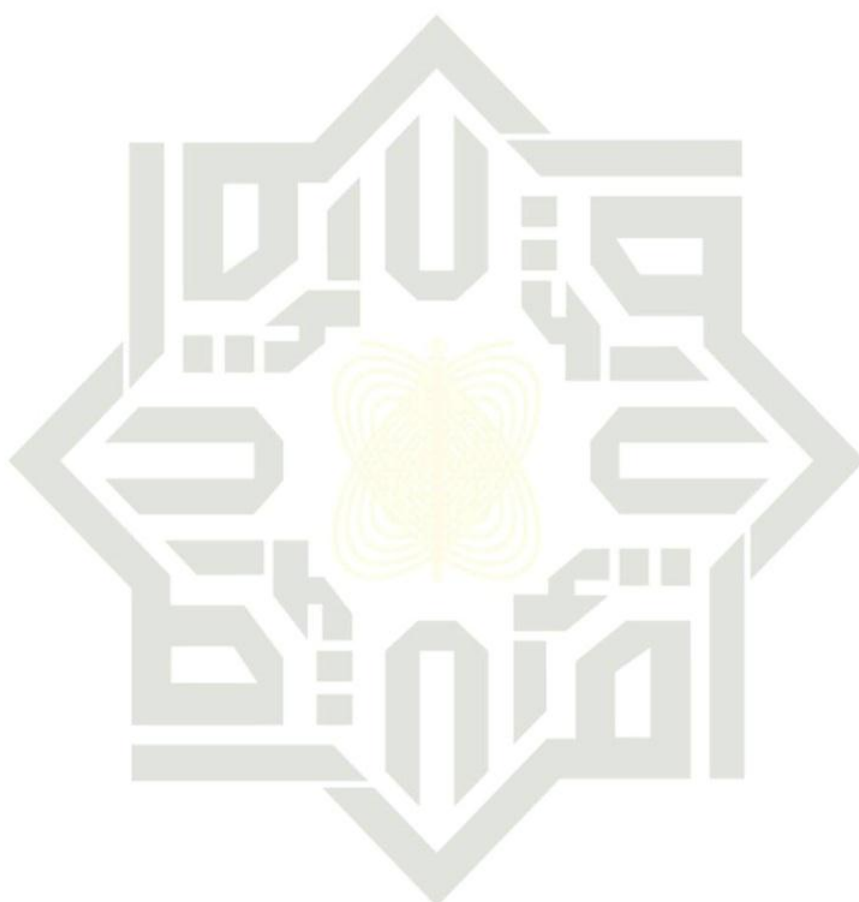
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

- Hak Cipta dan Undang-Undang**
1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta dan Undang-Undang milik UIN Suska Riau

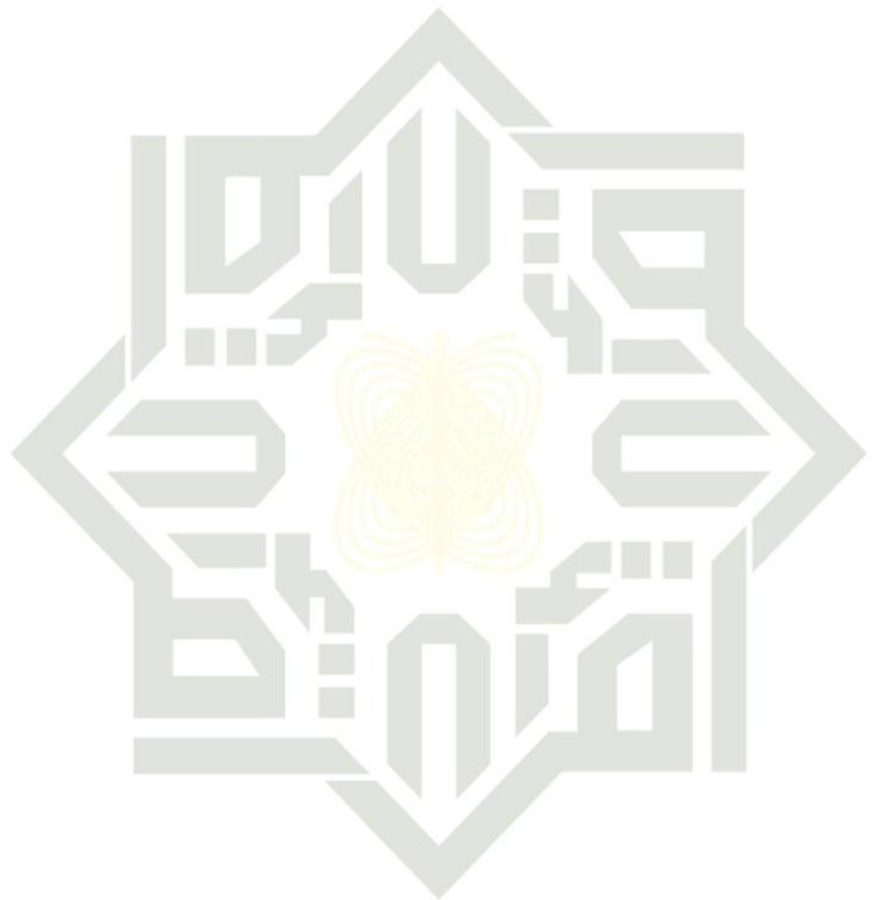
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Hak cipta dilindungi Undang-Undang		
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
Informan Penelitian .....	24	
Jumlah penduduk menurut Suku dan Budaya Desa Karya Indah 2024 .....	27	
Data Luas Wilayah Desa Karya Indah tahun 2024 .....	28	

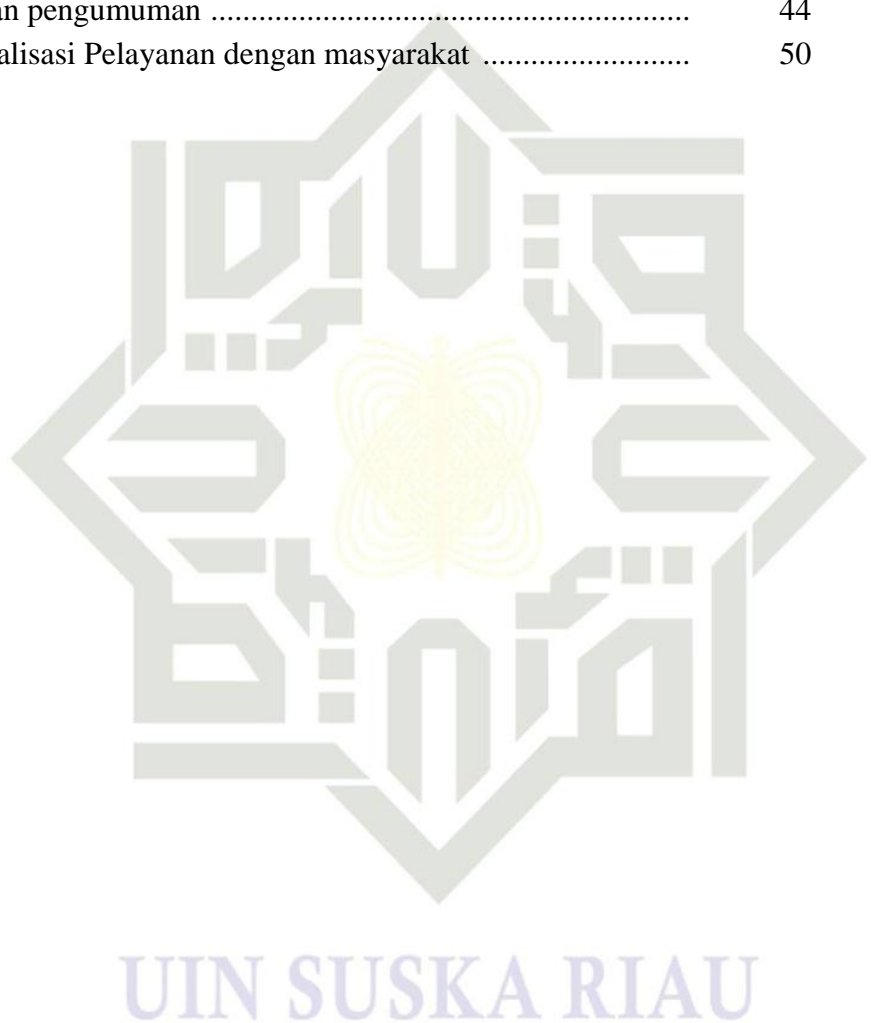


UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta dan Hak Terkait**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir .....	22
Gambar 4.1	Kantor Kepala Desa Karya Indah .....	27
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Karya Indah .....	29
Gambar 5.1	Tatap muka di Kantor Desa .....	37
Gambar 5.2	Pelayanan tatap muka .....	39
Gambar 5.3	Papan pengumuman .....	44
Gambar 5.4	Sosialisasi Pelayanan dengan masyarakat .....	50



## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan, komunikasi menjadi hal utama yang diperlukan untuk menjalin hubungan dengan individu lainnya. Komunikasi digunakan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang sekitar dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Tujuan utama berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis seseorang. Secara ideal, tujuan komunikasi tersebut juga bisa menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan yang dapat mempengaruhi satu sama lain. Definisi komunikasi lain menyebutkan bahwa komunikasi merupakan proses timbal balik (*resiprokal*) pertukaran sinyal untuk memberi informasi, membujuk, atau memberi perintah, berdasarkan makna yang sama dan dikondisikan oleh konteks hubungan para komunikator dan konteks sosialnya.

Organisasi merupakan wadah yang mempertemukan antar satu orang atau lebih dalam rangka untuk mencapai tujuan bersama. Upaya untuk mencapai tujuan tentu tidak lepas dengan berbagai faktor yang membuat proses kinerja tersebut berimbang. Dengan kata lain, dibutuhkan komunikasi dan keharmonisan dalam berlembaga sehingga tercapai tujuan secara bersama.

Hasil penelitian Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2022 di Kelurahan Cibaduyut Kidul Kota Bandung, interpersonal yang terjalin diantara sesama petugas dan juga masyarakat dirasa sudah cukup baik namun memang di beberapa kondisi tertentu ada saatnya beberapa indikator tidak dapat diterapkan dengan baik karena memang selalu ada miskomunikasi yang terjadi walaupun sudah ada portal dan juga media informasi yang disediakan. Aspek dimensi keterbukaan cukup baik, namun memang belum sepenuhnya efektif karena ada beberapa saat warga memang tetap diminta langsung atau mengecek sendiri dengan datang langsung untuk mengecek status pengajuan berkas mereka, yang memang hal ini seharusnya dapat diantisipasi oleh system informasi yang ada, yakni media WhatsApp dan juga portal SIPAKU (Bima Adityo et al., 2022).

Komunikasi pelayanan publik adalah sebuah proses komunikasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam konteks penerbitan administrasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kependudukan, komunikasi pelayanan publik menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan data dan dokumen penting bagi setiap warga negara. Implementasi komunikasi pelayanan publik yang efektif dalam penerbitan administrasi kependudukan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi potensi kesalahan administrasi (Pazqara & Kusumaningsih, 2020).

Pelayanan publik adalah salah satunya tanggung jawab pemerintah pelaksanaannya harus dilakukan oleh tak terkecuali lembaga-lembaga pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik utama yang harus dilayani lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan prinsip tata Kelola pemerintahan yang baik. kewajiban pemerintah akan menyediakan layanan publik ini dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, birokrasi pemerintahan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta dapat memberikan pelayanan secara akurat, cepat, efektif, efisien dan konsisten sebagai perwujudan birokrasi yang akuntabel. Idealnya pelayanan akan efisien jika birokrasi pelayanan dari sisi output digunakan untuk melihat penyediaan produk pelayanan oleh birokrasi tanpa dibarengi dengan tindakan koersif terhadap masyarakat sehingga menimbulkan biaya pelayanan tambahan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai hal lainnya. pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berjalur (Ilmu & Politik, 2020).

Terdapat korelasi dan kohesi yang saling terkait antar penyelenggara pemerintah dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik harus bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau bersentuhan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian utama penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia jasa mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik menurut standar yang ditentukan. Selain pelayanan teknis, aspek non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan, termasuk kualitas sumber daya aparatur pelayanan yang juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan (Hayat, 2020).

Mengenai peran pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan (*rowing*) berubah menjadi visi sebagai pengarah, penggerak dan fasilitator dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Maka bagi masyarakat, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk dijadikan prioritas mengingat mereka selama ini menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk. Selama ini masyarakat dirugikan dengan buruknya kualitas pelayanan pemerintah, mulai dari proses upaya yang berwawasan tata kelola yang baik (Azmy et al., 2020).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu bentuk pemerintahan internal memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu melalui pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan. Layanan administrative populasi merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam suatu publikasi dokumen dan data kependudukan melalui registrasi kependudukan, pencatatan sipil, mengelola informasi publik dan memanfaatkan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain (Hafis Aldani Posangi, Florence D.J.Lengkong, 2021).

Sistem administrasi kependudukan merupakan bagian dari penyelenggaraan negara yang menyelenggarakan pentingnya peranan pembangunan nasional dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Salah satu peristiwa kependudukan adalah peristiwa perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat lain tempat lain dalam jangka waktu tertentu, yang selanjutnya disebut migrasi penduduk. Satu dari syarat bagi penduduk yang hendak merantau, baik migrasi masuk maupun keluar, bersifat wajib mengurus surat Pindah Masuk. Salah satu persyaratan administratif yang dimaksud adalah: Surat Keterangan Pindahan Tiba. Sertifikat Pindah adalah sebuah dokumen hal penting yang harus dimiliki para migran karena merupakan salah satu syarat untuk mengeluarkan kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi warga yang bermigrasi. Penduduk Mereka yang melakukan migrasi wajib melapor kepada instansi pelaksana di daerah tujuan mendapatkan Surat Transfer (Risma Dea Chantika B.Sou, 2023).

Desa karya Indah adalah salah satu desa yang terletak di kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Sesuai dengan sejarahnya desa Karya Indah merupakan pemekaran dari desa Pantai Cermin. Dahulunya desa Karya Indah ini hanyalah dusun dari desa Pantai Cermin yang kemudian dimekarkan menjadi desa. Adapun Luas Desa ini lebih kurang 10 Km x 16 Km lebih dengan jumlah penduduk 30.000 jiwa dan terdiri dari 16 RW dan RT 47 dengan 4 dusun yang mana perangkatnya sudah terisi semuanya dan sudah saling bersinergi satu sama lain untuk melaksanakan pekerjaan, Kantor Desa Karya Indah merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam melayani masyarakat di wilayah setempat. Sebagai lembaga publik, kantor desa diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Potensi masalah dilapangan yang sering terjadi seperti Masyarakat yang berdomisili disitu masih banyak yang tidak mempunyai indentitas pribadi nya masih diluar domisili seperti KK dan KTP.

Di Desa Karya Indah, seperti halnya di banyak tempat lainnya, pelayanan administrasi kependudukan sering kali menghadapi tantangan dalam hal komunikasi yang efektif antara pemerintah desa dan penduduknya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan dalam penerbitan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada kecakapan administratif, tetapi juga pada kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan terbuka kepada masyarakat. Namun, meskipun telah ada pemahaman tentang pentingnya komunikasi dalam konteks pelayanan publik di desa, masih ada kebutuhan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang bagaimana komunikasi yang efektif dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Desa Karya Indah. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek komunikasi, termasuk cara penyampaian informasi, penggunaan teknologi informasi, dan strategi komunikasi yang tepat guna, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan penerbitan administrasi kependudukan di tingkat desa (Mingkid & Harilama, 2018).

Oleh sebab itu, Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kantor desa, sehingga masyarakat akan merasa terlayani dengan baik. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis semakin tertarik untuk mengetahui lebih dalam lanjut lagi. Sehingga penulis mengambil judul *“Strategi Komunikasi Perangkat Desa Karya Indah Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan “*

## 2.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian ini, penulis memberikan batasan dan penjelasan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

### 1. Strategi Komunikasi

Komunikasi organisasi merupakan bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada di dalam suatu organisasi, (Dody Hermans & Ujang Cepi Barlian, 2023) Komunikasi dalam organisasi memerlukan pemahaman yang jelas dan harus efektif tentang kebutuhan orang-orang dalam organisasi, hal ini diperlukan agar organisasi berjalan dengan efektif dan efisien (Yaafi Rozaan Prasajo, Tri Tiya Widiyarini & Wahyudi, 2024).

### 2. Pemerintah Desa

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 113 Tahun 2014 Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Sesuai penjelasan UU Nomor 6 Tahun 2014, kepala desa atau yang disebut dengan nama lain merupakan kepala pemerintahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala desa yang disebut nama lain memiliki peran penting dalam kedudukannya sebagai kepanjangan tangan negara yang dekat dengan masyarakat desa dan sebagai pemimpin masyarakat desa. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang meliputi sekretaris desa dan perangkat desa lainnya (Naqibah et al., 2021).

### 3. Penerbitan

Penerbitan merupakan proses pencatatan identitas atau harta kekayaan seseorang objeknya menyangkut peristiwa hukum yang tercatat dalam lembaran negara berupa surat sejak pendaftaran sampai penandatanganan atau pengesahan. Publikasi dapat berupa surat tulisan tangan atau surat stensil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Wijaya, 2024).

### 4. Administrasi kependudukan

Administrasi kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Populasi adalah serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian internal penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, Administrasi sipil, juga manajemen informasi administrasi kependudukan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Setiap penduduk wajib memberikan informasi secara sah lengkap dan benar sesuai permintaan pemerintah desa atau kecamatan dalam untuk pengisian administrasi kependudukan (Huberman & Kependudukan, 2019)

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana Strategi komunikasi pelayanan publik pada penerbitan administrasi kependudukan di Desa Karya Indah?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi komunikasi pelayanan publik pada penerbitan administrasi kependudukan di Desa Karya Indah.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi pihak tertentu sebagai berikut:

### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan khususnya dalam penelitian, sehingga mampu mengungkap permasalahan yang dihadapi. Dan dapat



bermanfaat bagi pengembang ilmu komunikasi khususnya dalam bidang penyelenggaraan pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Desa Karya Indah.

## 1.2 Kegunaan Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini terdiri dari dua kepentingan, yaitu:

1. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi ilmiah dalam kaitannya dengan penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Desa Karya Indah
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Desa Karya Indah.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan sistematika penulisan.

### BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Pada bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian.

### BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, yaitu menjelaskan tentang Sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi.

### BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan tentang komunikasi

### BAB VI : PENUTUP

Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Mengkaji penelitian terdahulu berarti menggali, mengamati, mengkaji dan mengidentifikasi pengetahuan atau hal-hal yang sudah ada untuk mengetahui apa yang sudah ada dan apa yang belum ada. Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, peneliti atau harus mencari pembahasan terkait dengan judul yang diteliti untuk menunjang proses penelitian. Adapun yang berkaitan dengan judul, peneliti mencari sumber pembahasan dari skripsi, jurnal, buku yang sangat membantu dalam permasalahan yang dihadapi peneliti. Dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu yang menurut peneliti relevan dengan pembahasan yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Jurnal karya Hilda Aulia Rahmi Aurelius R.L. Teluma dan Agus Purbathin Hadi Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram dengan judul *Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi komunikasi pelayanan publik Pemerintah Kota Mataram melalui penggunaan aplikasi LAPOR! Dengan perspektif komunikasi dua arah menurut Osgood, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR! di Kota Mataram telah dilaksanakan sesuai prinsip E-Government yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik. Sekalipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat kota Mataram belum optimal. Terdapat 73 aduan sejak awal tahun 2018 sampai September 2019. Berturut-turut, media pengaduan yang paling banyak digunakan adalah website, aplikasi android dan SMS. Sebanyak 66 dari 73 aduan telah terdisposisi dan diselesaikan. Hambatan implementasi terletak pada koordinasi antar admin pusat dan daerah untuk mengkonfirmasi aduan serta masih sedikitnya jumlah warga kota Mataram yang menggunakan aplikasi LAPOR! (Rahmi et al., 2020).
2. Jurnal karya Taufiq, Syamsuddin Maldun, Nurkaida Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Pascasarjana Universitas Bosowa dengan judul *Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa SE-Kecamatan Tellulimpoe Di Kabupaten Bone*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis syarat komunikasi terhadap pelayanan publik di desa se-Kecamatan Tellulimpoe dan implementasi fungsi komunikasi terhadap pelayanan publik di desa se-

Kecamatan Tellulimpoe. Untuk mewujudkan kinerja pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan public, maka penting mendapat dukungan dari sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan baik secara kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan yang memadai. Selain itu, kondisi kantor yang belum representatif, menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam pengelolaan administrasi di Desa se-Kecamatan Tellulimpoea belum optimal. Pelayanan publik yang tidak optimal di desa se-Kecamatan Tellulimpoea disebabkan oleh tidak diterapkannya SOP (Layanan Operasional Standar) yang telah ditetapkan, syarat komunikasi terhadap pelayanan publik di desa, meliputi pesan dalam komunikasi tidak hanya harus berjalan baik dan efektif agar dapat mencapai tujuan tertentu, namun komunikasi juga harus berjalan dengan menyenangkan bagi kedua belah pihak. Fungsi komunikasi terhadap pelayanan publik di desa meliputi informasi proses berbagai realitas, karakteristik dari komunikasi. Pendekatan persuasif melekat pada diri manusia, sehingga we can not communicate (Maldun, 2020).

3. Jurnal karya Hafis Aldani Posangi Florence D. J. Lengkong Salmin Dengo dengan judul *Komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bolang mongondow*. Tujuan penelitian ini adalah ntuk mempelajari bagaimana komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Penyebaran informasi dan informasi kebijakan administrasi kependudukan diberikan secara efektif kepada pemerintah kecamatan, desa/desa, dan masyarakat. (2) Kebijakan administrasi kependudukan dikomunikasikan secara jelas kepada semua pihak baik kepada pemerintah kecamatan, desa/desa, maupun kepada masyarakat. (3) Informasi atau penjelasan mengenai kebijakan administrasi kependudukan disampaikan oleh petugas sesuai dengan yang telah ditentukan atau tercantum dalam kebijakan, baik mengenai persyaratan administrasi setiap jenis pelayanan, tata cara pelayanan, biaya administrasi pelayanan, pemberian pelayanan, dan hal-hal lainnya (Hafis Aldani Posangi, Florence D.J.Lengkong, 2021).
4. Jurnal karya Bima Adityo1,Engkus , Faizal Pikri Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul *Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi interpersonal terjalin dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cibaduyut Kidul Kota Bandung. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal yang terjadi dapat dikatakan cukup berhasil diterapkan di instansi tersebut, memang namun adakalanya miskomunikasi tetap terjadi meskipun telah ada sistem informasi yang canggih yakni portal SIPAKU dan juga media elektronik sebagai perantara dalam pertukaran informasi, komunikasi interpersonal yang terjalin antara sesama petugas dan juga masyarakat dirasa sudah cukup baik namun memang di beberapa kondisi tertentu ada saatnya beberapa indikator tidak dapat diterapkan dengan baik karena memang selalu ada miskomunikasi yang terjadi walaupun sudah ada portal dan juga media informasi yang disediakan. Aspek dimensi keterbukaan cukup baik, namun memang belum sepenuhnya efektif karena ada beberapa saat warga memang tetap diminta langsung atau mengecek sendiri dengan datang langsung untuk mengecek status pengajuan berkas mereka, yang memang hal ini seharusnya dapat diantisipasi oleh system informasi yang ada yakni media WhatsApp dan juga portal SIPAKU (Bima Adityo et al., 2022).

5. Jurnal karya Ariva Nur Savitri , Ahmad Hasan Afandi., tri Ratna Rinayuhani Ilmu Komunikasi Fisip-Universitas Islam Majapahit dengan judul *Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gondang Kab Mojokerto*. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraanPATEN di Kecamatan Gondang dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PATEN di Kecamatan Gondang, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskripti. Hasil penelitian ini menunjukkan menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Gondang sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Gondang telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Gondang adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Gondang adalah komunikasi dan disposisi (Ariva Nur Savitri, Ahmad Hasan Afandi, 2021).



6. Jurnal karya Agies Nina Pramestarivia, Iradhad Taqwa Sihidi Mahasiswa Government Studies Department, Universitas Muhammadiyah Malang dengan judul *Implementasi Area Traffic Control System (Atcs) Sebagai Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Malang* . Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Area Traffic Control System (ATCS) sebagai pelayanan publik pada dinas perhubungan kota Malang. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskripti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya solusi ATCS yang disediakan dinas perhubungan Kota Malang sudah berjalan dengan baik sebagai bukti bahwa dengan penerapan ATCS ini dapat mengurangi tingkat kecelakaan maupun kemacetan yang terjadi pada lalu lintas dan dengan adanya implementasi ATCS sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Perhubungan Kota Malang ini dapat meminimalisir pelanggaran lalu lintas dan kemacetan di area Kota Malang. Penerapan program ini diharapkan kedepannya dapat memperlancar masyarakat dalam melakukan perjalanan di Kota Malang. Implementasi Kebijakan program ATCS sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang mendapat respon positif oleh para pengendara (Pramestarivia & Sahidi, 2022).
7. Jurnal karya Rasti Lestari, Muhlis Madani, Ihyani Malik Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia dengan judul *Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana implementasi e-government dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-Government dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memberikan manfaat yang baik. Dapat dilihat dari elemen support yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah menerapkan pelayanan berbasis online (e-Government) ini untuk meningkatkan dan menghasilkan pelayanan yang prima atau baik. Elemen capacity terdiri dari: 1) sumber daya manusia yang menjadi operator sudah kompeten, 2) sumber dana finansial, 3) sumberdaya infrastruktur dalam pelayanan telah memadai. Elemen value manfaat yang dirasakan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone sebagai pemberi layanan seperti kurangnya antrian dan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan seperti waktu yang digunakan dalam pelayanan menjadi efektif dan efisien (Rasti Lestari, Muhlis Madani, 2023).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Jurnal karya Muhammad Ihsan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Chokseumawe dengan judul *Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan implementasi sistem e-antre pada Disdukcapil kota Banda Aceh, selain itu untuk memahami bentuk dan model sosialisasi e-antre pada disdukcapil kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-antre perlu dioptimalkan. Sosialisasi elektronik antrean belum sepenuhnya efektif. Sistem elektronik antre sangat relevan dengan upaya pemberantasan korupsi, karena membatasi masyarakat untuk kontak secara langsung dan penggunaan waktu yang efisien, sehingga mencegah untuk menggunakan jasa dari pihak ketiga dan bahwa sistem e-antre berkaitan erat dengan upaya pencegahan korupsi, karena meminimalkan suap kepada pegawai untuk kepengurusan kependudukan secara cepat (Ihsan, 2020).
9. Jurnal karya Hamdun Hamdillah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Widyapuri Mandiri Sukabumi dengan judul *Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance Hamdun*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik berperan dalam mendukung good governance serta transformasi birokrasi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Hasil temuan penelitian ini mengungkapkan urgensi penerapan budaya inovatif dalam pelayanan publik sebagai langkah awal dalam mencapai good governance. Inovasi dalam pelayanan publik mendorong transformasi birokrasi, memfasilitasi koordinasi antara pemerintah dan masyarakat, serta mengurangi tumpang tindih kebijakan. Melalui inovasi, sektor publik dapat meningkatkan kinerjanya dan merespons perubahan dalam kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan penting tentang pentingnya inovasi pelayanan publik sebagai instrumen untuk mencapai tujuan good governance dan transformasi birokrasi yang berhasil budaya inovasi harus dipertahankan dalam birokrasi untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik (Hamdillah, 2023).
10. Jurnal karya Hendra Hafid Risalbi, Yaqub Cikusin, Hayat Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang dengan judul *Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif - kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang cukup responsif, hal ini dibuktikan dengan adanya penurunan tingkat pengaduan masyarakat setiap bulan khususnya pada tahun 2020. Selain itu, responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang juga dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanannya, yaitu: (1) *Tangible* atau bukti fisik, (2) *Reliability* atau keandalan, (3) *Responsiveness* atau daya tanggap, (4) *Empathy*, dan (5) *Harmonis*. Namun, pada implementasi pelayanan tersebut terdapat hambatan yakni banyaknya masyarakat yang belum paham tentang prosedur laporan pengaduan, adanya pengaduan yang tidak sesuai dengan fakta di lapangan, adanya masyarakat yang sering menuntut kecepatan penanganan dari instansi, dan sering terjadinya miss communication kepada masyarakat yang berdampak pada keterlambatan waktu penanganan dan prosedur pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam mempertanggungjawabkan merespons atas pelaporan dan pengaduan dapat dikatakan sudah sesuai dengan prosedur dan visi misi instansi. Proses pengolahan dan prosedur penanggulangan dalam merespons pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Malang di antaranya: pertama, disposisi laporan untuk mencatatkan semua dasar pelaporan tingkat awal. Kedua, pembukuan besar surat pengaduan yakni pemrosesan data dari proses disposisi. Ketiga, Penanganan pemrosesan data pada bidang terkait yakni proses penyesuaian data dengan keadaan di lapangan. Keempat, penanganan lapangan yakni penindakan atau pemantauan langsung terhadap laporan yang sudah diproses dan disetujui oleh kepala bagian. Hal ini juga diiringi dengan adanya hambatan-hambatan pada implementasi pelayanan publik tersebut di antaranya: pertama, kurangnya informasi kepada masyarakat perihal syarat atau prosedur pengajuan laporan pengaduan ke Dinas Perhubungan Kota Malang. Kedua Kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal prosedur mengajukan laporan pengaduan. ketiga keterlambatan waktu penanganan yang dikarenakan masyarakat sering membawa berkas syarat dan data laporan pengaduan yang kurang lengkap. Maka dari itu, Dinas Perhubungan Kota Malang pun mengatasi hal tersebut dengan meningkatkan kinerja staf, lebih mengemas model komunikasi agar berkurangnya tingkat komunikasi, dan sering mengadakan evaluasi (Hafid Risalbi et al., 2021).



## 2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan gambaran yang memuat gagasan pokok permasalahan yang akan diteliti. Kerangka teori diperlukan sebagai acuan dalam menganalisis kajian permasalahan peneliti. Fungsi teori dalam penelitian adalah membantu memahami fenomena yang terjadi dan menemukan titik temu terhadap permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini mengambil Teori dari Teori model komunikasi yang dikemukakan oleh **Harold D. Lasswell**. Teori ini memberikan transparansi pesan dan translusensi jaringan untuk meningkatkan kesadaran individu tentang "siapa yang tahu apa" dan "siapa yang tahu siapa". Secara khusus, transparansi pesan mengacu pada sejauh mana seseorang dapat mengetahui dan memantau konten pertukaran informasi masyarakat di wilayahnya (Ruler, 2018). Transparansi jaringan memungkinkan manusia untuk menyadari dan memantau hubungan interpersonal dengan mengamati interaksi mereka. Di satu sisi, menyadari jaringan sosial orang lain, penyedia pengetahuan akan tahu kontribusi mereka dapat diakses tidak hanya oleh pencari pengetahuan tetapi juga jaringan sosial para pencari, yang akan meningkatkan kesempatan untuk membentuk ikatan baru melalui jaringan tersebut. Oleh karena itu, penyedia pengetahuan dapat memperoleh penghargaan jaringan yang lebih tinggi dari jaringan sosial yang diperluas.

Dalam konteks Strategi komunikasi perangkat Desa Karya Indah dalam penerbitan administrasi kependudukan, teori Menurut Harold D. Lasswell, cara yang paling baik untuk menjelaskan kompleksitas proses komunikasi adalah dengan menjawab beberapa pertanyaan yaitu *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* Model komunikasi yang dikemukakan oleh Lasswell tidak jauh berbeda dengan apa yang telah dikemukakan jauh sebelumnya oleh Aristoteles.

Teori Menurut Lasswell, komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunika yang menimbulkan efek tertentu. Model komunikasi Lasswell menggambarkan kajian proses komunikasi secara ilmiah yang menitikberatkan pada berbagai turunan dari setiap elemen komunikasi dan sekaligus merupakan jawaban dari pertanyaan yang telah ia kemukakan. variabel-variabel tersebut dapat di jelaskan lebih rinci sebagaimana pembahasan berikut ini:

### 2.2.1 Strategi Komunikasi

Komunikasi adalah bagian dari keseharian dalam kehidupan. Sederhannya, selama manusia masih membutuhkan manusia lainnya untuk memenuhi hajat hidupnya, selama itu pula peristiwa komunikasi akan tetap ada. Walaupun berkomunikasi sudah menjadi bagian dari keseharian,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kita tidak dapat memungkiri bahwa ternyata berkomunikasi tidak sesederhana yang dibayangkan. Seringkali dalam keseharian terdapat kesalahpahaman atau salah penafsiran sehingga respon yang kita harapkan dari kegiatan komunikasi tersebut tidak tercapai. Agar terhindar dari kesalahpahaman dan sebuah tujuan komunikasi dapat tercapai maka penting kiranya untuk menerapkan strategi dalam berkomunikasi. Strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “stratos” yang artinya tentara dan kata “agein” yang berarti memimpin. Jadi strategi adalah konsep militer yang dapat diartikan seni perang par ajenderal (The Art of General), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Middleton dalam Hafied Cangara (1980) menyatakan “Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Dewantara, 2019).

Bedasarkan definisi yang dikemukakan oleh Middleton diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebuah strategi komunikasi dilakukan dengan mengkombinasikan semua elemen komunikasi yang sengaja untuk dirancang sedemikian rupa dengan maksud tercapainya tujuan komunikasi yang diinginkan. Menurut Anwar Arifin “Suatu strategi juga merupakan keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan”. Penggunaan strategi komunikasi dalam menunjang ketercapaian tujuan komunikasi yang diinginkan bukan hanya sebagai petunjuk apa yang harus dilakukan, tetapi juga menunjukkan bagaimana cara pelaksanaannya seperti halnya yang diungkapkan oleh Onong Uchjana Effendy. Menurut Onong Uchjana Effendy “Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya”.

Komponen-komponen strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Laswell dalam Deddy Mulyana meliputi:

a. Strategi Pemilihan Komunikator Sebagai pelaku utama dalam aktivitas komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting. Hal ini disebabkan komunikator menjadi sumber dan kendali semua aktivitas komunikasi. Komunikator yang terpilih harus memenuhi standar tertentu yang telah ditetapkan yaitu: 1) Kriteria latar belakang komunikator, Seorang komunikator harus memiliki latarbelakang yang sesuai dengan ruang lingkup yang dihadapi. 2) Standarisasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kredibilitas komunikator, Seorang komunikator harus memiliki kredibilitas yang tinggi guna menjadi komunikator yang baik. 15 3) Standarisasi daya tarik komunikator, Menjadi komunikator harus memiliki daya tarik tersendiri dalam dirinya guna menarik perhatian lebih dari komunikan (Cangara, 2012). Onong uchjana (2008), menjelaskan bahwa dalam rangka menyusun strategi komunikasi perlu diperhatikan komponen-komponen komunikasi saah satunya peranan komunikator daam komunikasi. Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa ikut serta bersamanya.

Strategi Menentukan Pesan Menentukan pesan yaitu menentukan tema dan materi dengan orientasi agar mampu membangkitkan kesadaran. Syarat-syarat perlu diperhatikan dalam menyusun pesan yaitu menentukan tema, materi, dan struktur. Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol, tanda yang diapresiasi dan diterima oleh khalayak dalam serangkaian makna. Menurut bentuknya simbol yang disampaikan dapat dibedakan atas dua macam yakni, simbol verbal dan non verbal.

- c. Strategi Pemilihan Media Memiih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan serta sebagai sarana ataun alat yang digunakan untuk mempermudah proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. Media komunikasi banyak jenisnya, mulai dari media cetak, tulis, hingga elektronik. Namun, efektifitas media itu sendiri juga berbeda. Maka dari itu seorang komunikator harus dapat memahami karakteristik media komunikasi, sehingga pada akhirnya dapat memilih media apa yang epat dan sesai dengan karakteristik pesan maupun karakter khalayak. Dalam ilmu komunikasi dikenal komunikasi langsung (face to face) dan media massa. Jika sasarannya tersebar untuk banyak orang dimana-mana, maka saluran yang sesuai adalah media massa.

Strategi Pemilihan Khalayak Memahami khalayak terutama yang menjdai target sasaran program komunikasi merupakan hal yang sangat penting, sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka. Khalayak tidak pasif tetapi aktif, sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi hubungan akan tetapi juga saling mempengaruhi. Khalayak dapat dipengaruhi oleh komunikator akan



tetapi komunikator juga dapat dipengaruhi oleh komunikan atau khalayak (Mulyana, 2013). Efek yang Ditimbulkan 16 Efek yang ditimbulkan dari komunikasi yang dilakukan komunikator terhadap komunikan ataupun perubahan sikap yang ditimbulkan oleh penyampaian pesan. Dalam menjalankan strategi komunikasi maka seluruh proses komunikasi harus dipahami sebagai proses mentransformasikan pesan diantara kedua belah pihak. Kedua pihak memiliki kepentingan di dalam proses strategi komunikasi dan memiliki pengetahuan yang saling dipertukarkan satu dengan yang lainnya, oleh karena itu strategi komunikasi harus mempertimbangkan semua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Seterusnya berfikir positif dan juga memiliki pemikiran yang jernih untuk itu haruslah mejadi dasar setiap langkah di dalam strategi komunikasi, bahwa semua pihak yang teah terlibat di dalam komunikasi sesungguhnya mereka mampu melakukan perubahan apabila dia memiliki kesadaran dan perhatian terhadap perubahan itu. Oleh karena itu, strategi komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa yang dimengerti dan mudah dipahami oleh kedua belah pihak yang terlibat di dalam komunikasi (Rahayu 2020).

## 2.2 Perangkat Desa

Untuk mewujudkan tujuan membangun desa yang mandiri dan berkelanjutan, diperlukan kinerja pelayanan publik dari desa hingga pemerintah. Kinerja desa diukur dari kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Kinerja pemerintah desa dapat diukur dari bagaimana mereka menggunakan dana publik dan mengelola sumber daya dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Urgensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik memberikan beberapa perbaikan dan catatan untuk terus mengembangkan kinerja pelayanan kepada publik. Tujuan utama kinerja pemerintahan desa dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat desa terkait basis kebutuhan, aspek keamanan, bebas penyakit dan korupsi, kebersamaan yang teguh, kebebasan berpendapat, dan aspek kualitas lainnya. Mutiarin & Iqbal, 2022). Pemerintah desa adalah organisasi untuk melayani masyarakat desa. Mengacu pada teori organisasi Miner, sebuah organisasi desa harus dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan. Desa yang dapat menjalankan pengelolaan pembangunan secara mandiri tidak hanya mengelola seluruh aset sumber daya yang dimiliki desa, tetapi desa juga akan mampu membenahi kebutuhan pokok 18 warga, kebutuhan penghidupan, dan menyelenggarakan perjuangan warga secara berkelanjutan. pengelolaan dana desa harus dilakukan secara profesional,

ketat dengan kontrol dan integritas. Pengelolaan keuangan meliputi aspek perencanaan pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban (Foundations & Education, 2014). Dalam pelaksanaan pengelolaan dana desa, pemerintah harus berpegang pada beberapa asas umum yang mengatur tentang penerimaan dan pengeluaran. Prinsipnya, penerimaan dan pengeluaran desa dilaksanakan melalui rekening kas desa. Kemudian bendahara desa dapat menarik sejumlah uang dari kas desa untuk membiayai kebutuhan operasional pemerintahan desa. Tata pemerintahan yang baik dari aspek akuntabilitas merupakan kewajiban yang hakiki bagi pemerintah desa untuk dapat dipertanggungjawabkan dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara desa. Pertanggungjawaban dalam penggunaan dana desa dilaksanakan dengan menggunakan dana desa sesuai dengan program yang telah disepakati sesuai dengan standar yang ditetapkan undang-undang. Terakhir, keadilan diterjemahkan sebagai keadilan dalam pelayanan, jangkauan pembangunan desa, dan penggunaan dana desa tanpa membedakan atau mengutamakan golongan masyarakat tertentu. Good governance pemerintahan desa yang baik secara positif mendukung kinerja pemerintahan desa. Good governance meningkatkan kompetensi perangkat desa, yang kemudian meningkatkan kinerja pemerintah desa (Handayani et al., 2023). Tata pemerintahan yang baik dengan transparansi, akuntabilitas dan keadilan menyimpulkan signifikansi positif terhadap kinerja pemerintah desa (Firdausi, 2020).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.3 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Widodo, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Populasi adalah serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian internal penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pemanfaatan hasilnya pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk berada pencatatan biodata kependudukan, pencatatan pelaporan kejadian kependudukan dan pengumpulan data mengenai populasi rentan, administrasi kependudukan dan penerbitan. Dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan populasi (Ismail & Ismail, 2022).

Adapun layanan publik yang di maksud dalam teori ini hanya di batasi dalam dua pelayanan saja yaitu:

**a. e-KTP**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah tanda pengenalan diri bagi penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berwenang menerbitkan kartu. Kartu identitas ini sangat wajib dimiliki oleh undang-undang, khususnya bagi warga negara Indonesia pada khususnya dan bagi warga negara asing pada umumnya yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah atau telah menikah. Dari hasil memperhatikan persyaratan pembuatan KTP/E-KTP di Desa Karya Indah, diketahui bahwa sebagian besar warga Desa karya indah masih belum peduli akan pentingnya Kartu Tanda Penduduk. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya warga yang terlambat mengurus Kartu Tanda Penduduk. Mereka hanya akan mengurus KTPnya jika mempunyai tujuan atau kepentingan yang memerlukan KTP/E-KTP.

Demikian pengertian KTP/E-KTP penting untuk dimiliki dan dibawa saat bepergian. Ibarat paspor sebagai identitas warga negara asing ketika berada di negara lain, KTP/E-KTP pun tak kalah pentingnya untuk bukti kewarganegaraan yang sah. Peran KTP/E-KTP juga sangat diperlukan jika terjadi kecelakaan lalu lintas bagi warga yang melakukan perjalanan. Melalui identitas KTP/E-KTP, keluarga korban dapat diberitahukan lebih awal dan polisi dapat bertindak lebih cepat karena dapat terhubung dengan keluarga korban jika terjadi kecelakaan lalu lintas (Moch.Faizal Mustofata, Afifuddin, 2020).

**b. Akta kelahiran**

Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk identitas diri setiap anak yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan mengenai hak-hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan salah satu bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di hadapan hukum. Akibat banyaknya anak yang tidak memiliki akta kelahiran,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak anak yang kehilangan hak atas pendidikan dan jaminan sosial lainnya. Akta kelahiran sangat penting karena dengan akta kelahiran seorang anak mempunyai bukti sah atas statusnya sebagai anak yang sah di mata hukum, serta memperoleh kedudukan sebagai warga negara Indonesia (WNI). Dalam prosesnya untuk menerbitkan akta kelahiran perlu melampirkan Akta Kelahiran, Buku Nikah/Cuplikan Akta Nikah atau bukti lain yang sah, kemudian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk orang tua dari anak yang akan diterbitkan akta kelahirannya. Proses pembuatan akta kelahiran sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran yang menyatakan bahwa syarat pencatatan kelahiran anak harus memenuhi persyaratan. persyaratannya, yaitu:

- a) Surat keterangan lahir dari dokter/bidan/penolong kelahiran
- b) Akta nikah/kutipan akta perkawinan
- c) KK dimana penduduk akan didaftarkan sebagai anggota keluarga
- d) KTP-el orang tua/wali/pelapor
- e) Paspor bagi WNI bukan penduduk dan orang asing.

Dalam pasal tersebut sangat jelas dikatakan bahwasannya dalam membuat akta kelahiran seorang anak maka dibutuhkan adanya akta nikah atau kutipan akta perkawinan. Namun dalam Pasal selanjutnya yaitu Pasal 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran mengatakan bahwa:

Ayat 1: Dalam hal persyaratan berupa surat keterangan lahir dari dokter/bidan/penolong kelahiran, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a tidak terpenuhi, pemohon melampirkan SPTJM kebenaran data kelahiran.

Ayat 2 : Dalam hal persyaratan berupa akta nikah/kutipan akta perkawinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b tidak terpenuhi, pemohon melampirkan SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami isteri.

Ayat 3: SPTJM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemohon.

SPTJM merupakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak yang dibuat oleh Bpk yang bersangkutan atau wali atau pemohon sebagaimana kebenarannya dengan penuh tanggung jawab diketahui oleh (dua) orang saksi. SPTJM dilaksanakan pemerintah sejak Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan

Kepemilikan Akta Kelahiran. 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri ini diterbitkan dengan pertimbangan bahwa kepemilikan akta kelahiran sebagai bentuk pengakuan negara terhadap identitas anak masih rendah (Muyassaroh & Kulon, 2020).

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, kita dapat menggunakan lima indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibilitas, Reliabilitas, Responsiveness, Empati dan Harmonis*

#### *Tangibilitas*

Bukti Fisik (Tangibles). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

#### *Reliabilitas*

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

#### 3. *Responsiveness*

Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

#### *Empati*

Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

#### *Harmonis*

Harmonis merupakan hubungan yang baik antara sesama manusia, saling menghargai, saling memahami, saling menyayangi, seiya sekata, selalu berbuat baik, berkata lemah lembut, dan sopan santun baik dilingkungan kerja, keluarga, maupun masyarakat (Sinollah & Masruro, 2019).

#### c. **Kartu Identitas Anak ( KIA )**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) Pasal 1 Ayat (7) menjelaskan bahwa KIA merupakan bukti identitas anak yang wajib dimiliki oleh anak sebagai

identitas resmi bagi anak yang belum menikah dan telah berusia 17 tahun yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Program KIA mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pendataan kependudukan
2. Memberikan pelayanan publik
3. Memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara terhadap anak .(Larasati & Widowati, 2021)

#### 4. *New Public Service*

Dalam perspektif teoritis, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik. Denhard & Denhard menyatakan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut meliputi old public administration, new public management, dan new public service. Perspektif new public service memandangnya dari aspek pengakuan terhadap warga negara dan kedudukannya yang sangat penting bagi pemerintahan yang demokratis. Identitas warga negara tidak dipandang sebagai suatu masalah tetapi dilihat dari kepentingan pribadi (self interest) tetapi juga melibatkan nilai-nilai, keyakinan dan kepedulian terhadap sesama. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan dan dapat bertindak bersama-sama dalam mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi tetapi sebagai hasil dialog dan keterlibatan masyarakat dalam mencari nilai-nilai dan kepentingan bersama. (Ningtyas, 2022).

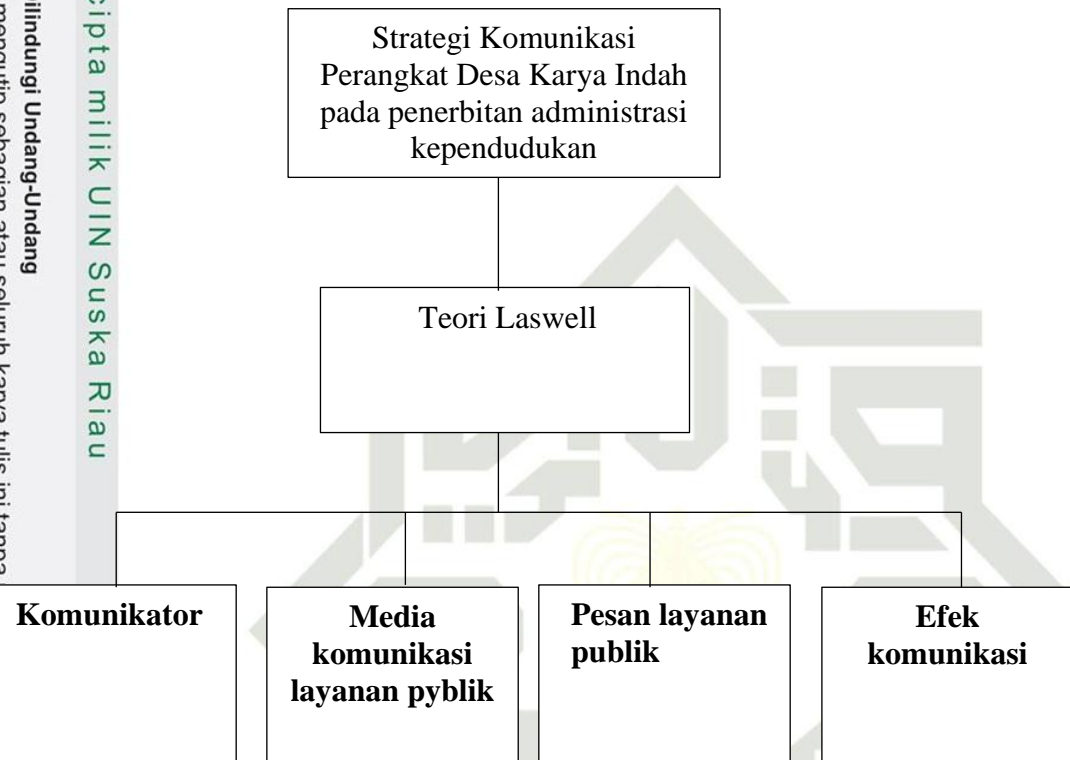
Dalam perspektif pelayanan publik baru, disepakati bahwa peran administrator publik adalah melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan melayani masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, administrator harus memiliki tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga dalam pelaksanaan program untuk mencapai tujuan masyarakat. Hal ini dilakukan karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian, pekerjaan administrator publik menurut Denhardt bukan lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi lebih kepada memberikan pelayanan kepada masyarakat (Triningsih et al., 2018).

### 2.3 Kerangka Berfikir

Kajian teori yang telah diuraikan di atas, diuraikan suatu konsep yang akan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian ini. Kerangka teori dibuat dan diterapkan dalam bentuk kerangka konseptual Berdasarkan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan anggapan dasar tentang suatu hal yang di jadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melakukan suatu penelitian. Untuk melakukan penelitian kualitatif, peneliti memerlukan subjek penelitian yang dapat memberikan data yang dapat dipercaya. adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Faisal (2005:109) “Subyek penelitian adalah orang atau perseorangan atau kelompok yang dijadikan satuan atau satuan yang diteliti.” Berdasarkan pengertian tersebut, maka subjek penelitian adalah orang yang mempunyai pengetahuan mendalam dan dianggap memahami berbagai informasi terkait masalah yang akan diteliti. Penentuan subjek penelitian sebagai informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pertimbangan yang dilakukan peneliti atau pihak yang mempunyai kewenangan untuk memberikan jawaban terbaik atas pertanyaan penelitian. Ciri-ciri informan dalam penelitian ini adalah pihak yang mempunyai kewenangan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pihak yang mempunyai tanggung jawab sebagai pelaksana pelayanan publik, dan pihak yang menjadi sasaran pelaksanaan pelayanan publik (emiliani nindy, 2018).

#### 2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau tepatnya di Kantor Desa Karya Indah yang beralamat di Jalan Garuda sakti km 6. Waktu penelitian berlangsung setelah proposal ini di semikan.

#### 3. Sumber Data

##### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari pihak pertama atau data yang di peroleh langsung oleh peneliti sumber penelitian. Data tersebut dapat berupa data (catatan) penelitian dari hasil observasi dan data hasil wawancara langsung dari sumber informan dan wawancara di desa karya indah.

##### 2. Sumber Data Sekunder

Data skunder merupakan data yang di peroleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung yang sifatnya melengkapi data primer seperti perda ,dokumentasi, perwali, buku, Koran dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (semiawan, 2019).

### 3.4 Informasi Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada informasi dari sumber yang kemudian disebut informan penelitian. Dalam menentukan jumlah informan yang akan diambil berdasarkan kriteria tertentu dalam memilihnya. Kriteria yang membedakan antara informan satu dengan informan lainnya untuk dijadikan informan penelitian. Kriteria tersebut antara lain adalah pihak yang mengetahui pelayanan publik atau masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kriteria penentuan informan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti, maka disimpulkan bahwa jumlah informan yang dibutuhkan adalah 5(lima) orang informan. Melalui 4(empat) informan terpilih akan memberikan data sesuai kajian penelitian yang dilakukan peneliti. Berikut informan yang dipilih peneliti:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Sumber
1	Syahril Syah	Kasi Pelayanan	Informan Kunci
2	Siti Meilia ,SPd.,M.Pd	Kepala Desa	Informan Kunci
3	Muhammad Nur,SE.I	Sekretaris Desa	Informan Kunci
4	Suratno	Staf Administrasi	Informan Tambahan
5	Khairunnas	Kepala Dusun	Informan Tambahan

Berdasarkan tabel diatas, yang merupakan informan kunci ialah yang memiliki posisi atau peran khusus dalam subjek penelitian yang memberikan wawasan unik dan mendalam, yang dipilih secara sengaja (purposive sampling) berdasarkan pengalaman dan pengetahuan dalam konteks penelitian Menurut Hendarsono (Suyanto, 2005), informan penelitian meliputi 3 jenis, yaitu sebagai berikut: 1) Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi dasar yang dibutuhkan dalam penelitian. 2) Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. 3) Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi meskipun mereka tidak terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Sementara itu, subjek dalam penelitian yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini disajikan pada 3.1 (Adolph, 2019).

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat diartikan sebagai proses pengumpulan data empiris dari responden dengan menggunakan metode tertentu. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memudahkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



data yang valid berdasarkan permasalahan yang akan di teliti. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk kegiatan perolehan informasi dengan melakukan proses tanya jawab antara penanya dengan informan/ sumber informasi (Risma Dea Chantika B.Sou, 2023).

Menurut Webster's Collegiate Dictionary, ada dua arti wawancara. Pertama, wawancara diartikan sebagai pertemuan antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mengadakan konsultasi formal. Arti yang kedua adalah pertemuan yang dilakukan wartawan dengan pihak lain dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang dapat dijadikan berita.

### 2. Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan .Observasi adalah pengajuan secara intensional atau bertujuan suatu hal, khususnya untuk pengumpulan data dan merupakan suatu verbalisasi mengenai hal-hal yang diamati (Sari, 2018).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk melakukannya memberikan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber informasi tertentu mulai dari karangan atau tulisan, surat wasiat, buku, undang-undang dan sebagainya. Dalam pengertian umum dokumentasi adalah pencarian, penyelidikan, pengumpulan, pelestarian, pengendalian, penggunaan dan penyediaan dokumen. Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh informasi dan penjelasan pengetahuan serta bukti-bukti. Menurut Paul, outlet dokumentasi adalah kegiatan berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali, dan penyebaran dokumentasi (semiawan, 2019).

### 3.6 Validitas Data

Validasi data merupakan hasil pencocokan fenomena yang terjadi dengan apa yang diamati peneliti. Validasi data disebut juga keabsahan data agar instrumen yang digunakan dapat dipercaya kebenarannya.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Menurut Sugiyono (2020:132) analisis data adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalan data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Ricky & Lase, 2023), dan alat yang digunakan analisis data kualitatif adalah Nvivo untuk menganalisis data tidak terstruktur atau semi terstruktur seperti wawancara, survei, catatan lapangan, halaman web, materi audio, visual, dan artikel jurnal.

Dalam penelitian ini peneliti memilih teknik penarikan sampel menggunakan *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Nyimbili & Nyimbili, 2024).

#### 1. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis untuk di analisa. Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi

#### 2. Reduksi data

Proses reduksi data melibatkan pemilihan dan penyaringan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data-data tersebut kemudian diolah dan difokuskan untuk memberikan makna yang lebih signifikan.

#### 3. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan teks naratif sebagai bentuk utamanya, meskipun ada opsi untuk menggunakan grafik, matriks, jaringan, atau bagan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih untuk menyajikan data dalam bentuk teks naratif. Pendekatan ini membantu dalam memvisualisasikan kondisi yang sedang berlangsung dan merancang langkah-langkah berikutnya sesuai dengan pemahaman yang telah diperoleh sebelumnya

#### 4. Penarikan kesimpulan

Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif adalah proses penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang melibatkan penyusunan kesimpulan berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk mencari makna dalam data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Kesimpulan bisa diambil dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian ini.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 1. Sejarah Desa Karya Indah

Desa Karya Indah merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar 30000 penduduk karya indah yang tercatat berdomisili untuk Laki laki 4762 dan perempuan 4573. Sesuai dengan sejarahnya Desa Karya Indah merupakan pemekaran dari desa pantai cermin. Dahulunya Desa Karya Indah ini hanyalah dusun dari Desa Pantai Cermin yang kemudian dimekarkan menjadi desa. Adapun pemekaran ini dilaksanakan pada tahun 2000 dan sejak saat itu Karya Indah resmi menjadi desa baru di wilayah Kecamatan Tapung dan dipimpin oleh pejabat sementara desa. Kemudian pada tahun 2002 barulah dilaksanakan pemilihan kepala Desa Karya Indah (S.Meilia, wawancara, 28 oktober 2024).

**Gambar 4.1**  
**Kantor Kepala Desa Karya Indah**



*Sumber: kantor desa karya indah*

Penduduk Desa Karya Indah berasal dari berbagai macam suku bangsa Indonesia :

**Tabel IV.1**  
**Jumlah penduduk menurut Suku dan Budaya**  
**Desa Karya Indah 2024**

No	Nama suku	Jumlah
1	Jawa	4243
2	Minang	4410
3	Ocu	4330
4	Melayu	4521
5	Batak	2142
6	Karo	753





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7	Nias	312
8	Banjar	70
9	Bugis	52
10	Sunda	99
11	Madura	69
12	Lain-lain	988
<b>Jumlah</b>		<b>21989</b>

Sumber : Kantor Desa Karya Indah 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa suku yang ada di Desa Karya Indah yaitu Jawa, Minang, Ocu, Melayu, Batak, Karo, Nias, Banjar, Bugis, Sunda, Madura dan Lain-lain kemudian masyarakat yang memiliki suku terbanyak yaitu melayu sebanyak 4521 jiwa.

### 1. Demografis

#### a. Batas wilayah Desa

Letak geografi Desa Karya Indah, terletak diantara :

Sebelah Utara : Sungai Siak

Sebelah Selatan : Jalan UKA/ ON

Sebelah Barat : Sungai Kandis/Desa Sungai Putih/ Desa : .Pagaruyung

Sebelah Timur : Sungai Sibam

Luas Desa : 11 km x 10 km

#### b. Luas Wilayah Desa

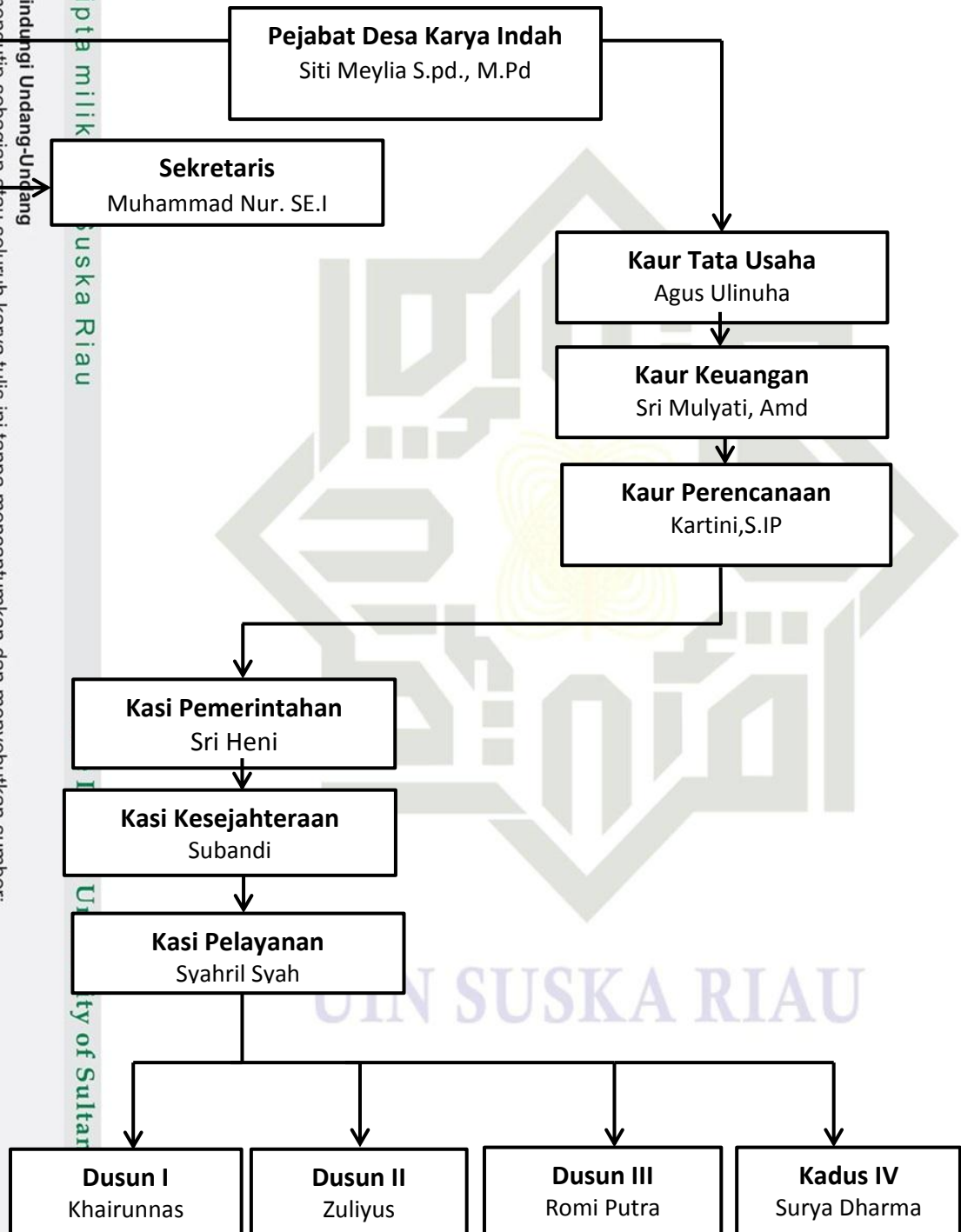
**Tabel IV. 2**  
**Data Luas Wilayah**  
**Desa Karya Indah tahun 2024**

No	Wilayah	Luas
1	Pemukiman	27.900 ha
2	Pertanian	21.000 ha
3	Perkebunan	28.200 ha
4	Perikanan	100 ha
5	Perkantoran	68 ha
6	Sekolah	11 ha
7	Lapangan olahraga	3 ha
8	Hutan	6510 ha
9	Rawa-rawa	9800 ha

Sumber : Kantor Desa Karya Indah 2024

## 4.2 Struktur Kantor Desa

**Gambar IV.2**  
**Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Karya Indah**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3 Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan

© Berdasarkan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagai berikut:

1. Perubahan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang di amanatkan dalam undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, antara lain:

Masa berlaku e-KTP

Masa berlaku KTP-el yang awalnya 5 tahun di rubah menjadi berlaku seumur hidup selama tidak ada perubahan elemen data dalam e-KTP, antara lain perubahan status, perubahan nama, penambahan gelar, perubahan alamat, dan perubahan jenis kelamin baik yang sudah di terbitkan maupun yang akan di terbitkan.

Stelsel aktif

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, semula yang diwajibkan aktif adalah penduduk di rubah menjadi yang aktif adalah pemerintah melalui petugas dengan sistim jemput bola atau pelayanan keliling

- c. Pencetakan dokumen atau personalisasi KTP-el

Pencetakan dokumen atau personalisasi KTP-el selama ini di laksanakan terpusat di jakarta, pada tahun 2014 dan seterusnya di serahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota, sesuai dengan amanat pasal 8 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Penggunaan data kependudukan kementrian dalam negri

Data kependudukan kementrian dalam negri yang bersumber dari data kependudukan Kabupaten/Kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang di gunakan untuk berbagai keperluan seperti: alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, pembangunan demokrasi, perencanaan pembangunan, penegakan hukum dan pencegahan kriminal  
Penerbitan akta kelahiran yang pelaporannya melebihi batas waktu 1 tahun.

Pada awalnya penerbitan akta kelahiran memerlukan penetapan pengadilan negeri, di ubah dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan keputusan mahkamah konstitusi tanggal 30 april 2013.

Penerbitan akta pencatatan sipil

Awalnya dilakukan di tempat terjadinya peristiwa penting, di ubah menjadi penerbitannya di tempat domisili penduduk. Perubahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

norma ini sangat memudahkan masyarakat, karena masyarakat tidak perlu mengurus administrasi kependudukan di tempat terjadi peristiwa, tetapi cukup mengurus di domisilinya saja.

**Pencatatan kematian**

Pelaporan pencatatan kematian yang awalnya menjadi kewajiban penduduk, diubah menjadi kewajiban RT atau nama lain untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada instansi pelaksana. Pelaporan di laksanakan secara berjenjang melalui RW/ nama lain, desa kelurahan atau desa dan kecamatan.

Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya (gratis)

Larangan untuk membayar, semula hanya untuk penerbitan KTP-el, di rubah menjadi gratis untuk semua penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Pengakuan Anak, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan laain-lain)

Hal yang di atur dalam Ranperda penyelenggaraan administrasi kependudukan, antara lain masa berlaku e-KTP yang awalnya berlaku selama lima tahun menjadi seumur hidup, penerbitan akta pencatatan sipil semula di lakukan di tempat terjadinya peristiwa penting, di rubah menjadi di laksanakan di tempat domisili penduduk, serta pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya.

**1. KTP elektronik**

E-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang diadopsi oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan, di mana pasal 101 huruf a undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pemerintah wajib memberikan NIK kepada warganya. Semua orang hingga tahun 2011. Undang-undang tersebut juga diperkuat dengan Perpres ke-26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional (Nurany et al., 2021).

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi (Putera & Rika Valentina, 2019)

Apabila dilihat dari tujuan e-KTP yaitu untuk memudahkan dalam proses pembuatan KTP baru maupun pembuatan KTP yang sudah hilang serta perpanjangan KTP. Hal ini juga memudahkan dalam pencarian data dan informasi mengenai penduduk, karena dalam e-KTP terdapat data yang langsung terkoneksi kedalam data base.

Program e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki KTP lebih

dari satu. Karena belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Hal tersebut memberi peluang bagi penduduk yang ingin berbuat curang dengan manggandakan KTP. Misalnya dapat digunakan untuk:

- a. Menghindari bayar pajak.
- b. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat disemua kota.
- c. Mengamankan hasil korupsi.
- d. Menyembunyikan identitas diri (seperti teroris)

Didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik atau (e-Government) serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi. Didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik atau (e-Government) serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi.

## 2. Akta Catatan Sipil ( Akta Kelahiran)

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu (Sharing Tips Hidup Sehat, 2016). Pengertian tersebut menunjukkan bahwa Akta Kelahiran adalah penting kedudukannya didepan hukum untuk membuktikan identitas diri kewarganegaraan seorang anak yang merupakan hak bagi setiap anak yang baru di lahirkan (Setiawan, 2017).

Akta Kelahiran meliputi register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Akta Kelahiran adalah dokumen kependudukan yang memuat hubungan keperdataan anak dengan ayah dan ibunya. Di dalam akta kelahiran dijelaskan tentang siapa nama orang tua baik ayah dan ibunya. Jika seorang ibu melahirkan tanpa ayah atau belum sah menurut negara, maka di dalam akta kelahiran hanya akan dicamtumkan nama ibunya saja, dalam hal ini anak hanya memiliki hubungan keperdataan dengan ibunya, kecuali bila anak tersebut telah mendapat akta pengakuan anak dari ayahnya setelah disetujui oleh ibu kandungnya atau pengesahan anak<sup>81</sup>. Akta Kelahiran sangat penting untuk dimiliki oleh seorang anak karena sebagai untuk pemenuhan hak konstitusional dalam pelayanan pendidikan, kesehatan dan hukum.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Kartu Identitas Anak (KIA)

© Dari kebijakan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yang memberlakukan Kartu Identitas Anak yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA), yang memiliki tujuan untuk mendata, melindungi, serta memberikan pemenuhan hak atas anak, dan berlaku sebagai identitas resmi bagi anak yang berumur kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Pemerintah memiliki tanggungjawab dalam memberikan identitas kependudukan yang berlaku secara nasional kepada seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan salah satu cara dalam memberi perlindungan serta upaya untuk pemenuhan hak konstitusi warga negara. Dapat dilihat kembali bahwa pendataan penduduk di Indonesia masih terdapat beberapa masalah dan dianggap kurang akurat, khususnya pendataan penduduk bagi masyarakat dengan usia di bawah 17 tahun dan belum menikah atau disebut dengan anak. Sehingga dilakukan penerbitan KIA yang diberlakukan secara bertahap. Pada saat ini orang tua tidak hanya mengurus akta kelahiran anak saja, melainkan juga dapat mengajukan permohonan pembuatan KIA (Niningsih & Sumarni, 2023). Adanya KIA sebagai perwujudan kehadiran negara dalam kualitas pelayanan publik. Dengan KIA selain sebagai pengenalan juga dapat menjadikan anak dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri. contoh bentuk KIA anak nantinya akan berisikan nama, alamat, nama orang tua, nomor kartu penduduk, dan sejumlah identitas diri lainnya. Dengan adanya KIA di harapkan anak mendapatkan hak konstitusional seperti hak pendidikan, hak perlindungan dan hak kesehatan.

#### 4.4 Visi Dan Misi Desa Karya Indah

##### Visi

Berdasarkan kondisi masyarakat Desa Karya Indah dan tantangan yang dihadapi saat ini dan di tahun mendatang serta dengan memperhitungkan model dasar yang dimiliki oleh Desa Karya Indah seperti sumber pendapatan dari pendapatan asli desa, alokasi dana desa dari Kabupaten, dana desa dari pemerintah pusat serta bantuan keuangan lainnya yang amanatnya untuk pemerintahan desa, pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat di desa Karya Indah. Visi Desa Karya Indah yakni:

“Mewujudkan Desa Karya Indah sebagai Desa Maju, Mandiri, dan Sejahtera Berbasis Industri dan Investasi di Kabupaten Kampar pada tahun selanjutnya”

Filosofi Visi :

1. Menjunjung tinggi nilai-nilai ajaran agama yang dianut, benar benar telah dijadikan tuntutan utama setiap nafas kehidupan dan penyelenggaraan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan pribadi, sehingga adanya kekuatan batin yang mendalam dijiwa individu.

2. Menumbuh kembangkan kebudayaan yang sudah ada, sehingga mampu bertahan dan bersifat akomodatif terhadap kemajuan peningkatan drajat, harkat, martabat manusia dan ikut dalam kontribusi.
3. Kondisi kehidupan sosial masyarakat dipandang dari sisi pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, keamanan, kenyamanan, ketentraman, dan ketertiban sudah semakin meningkat sehingga menjadi kondusif untuk memacu pembangunan.
4. Stabilitas ekonomi yang dapat dipertahankan dan bersifat dinamis, produktifitas, mengurangi pengangguran, menuurukan kemiskinan, membina usaha kecil kebutuhan masyarakat.
5. Mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada investasi-investasi yang masuk serta melakukan penataan terhadap lokasi-lokasi usaha maupun industri yang akan berdiri maupun sudah ada, dengan tetap mengedepankan kearifan lokal.
6. Iklim demokratisasi yang semakin kondusif, stabilitas politik, maka keamanan dan ketertiban terkendali, partisipasi dan kecerdasan masyarakat berpolitik semakin baik, penyelenggaraan pemerintahan yang kondusif, kualitas dan profesionalisme aparatur meningkat dan kapasitas yang semakin kuat.

### Misi

Untuk mencapai tujuan dan visi di atas maka disusunlah misi sebagai langkah-langka penjabaran dari visi tersebut di atas sebagai berikut:

#### Misi:

Pembangunan jangka menengah Desa Karya Indah tahun 2018-2024 sebagai berikut.

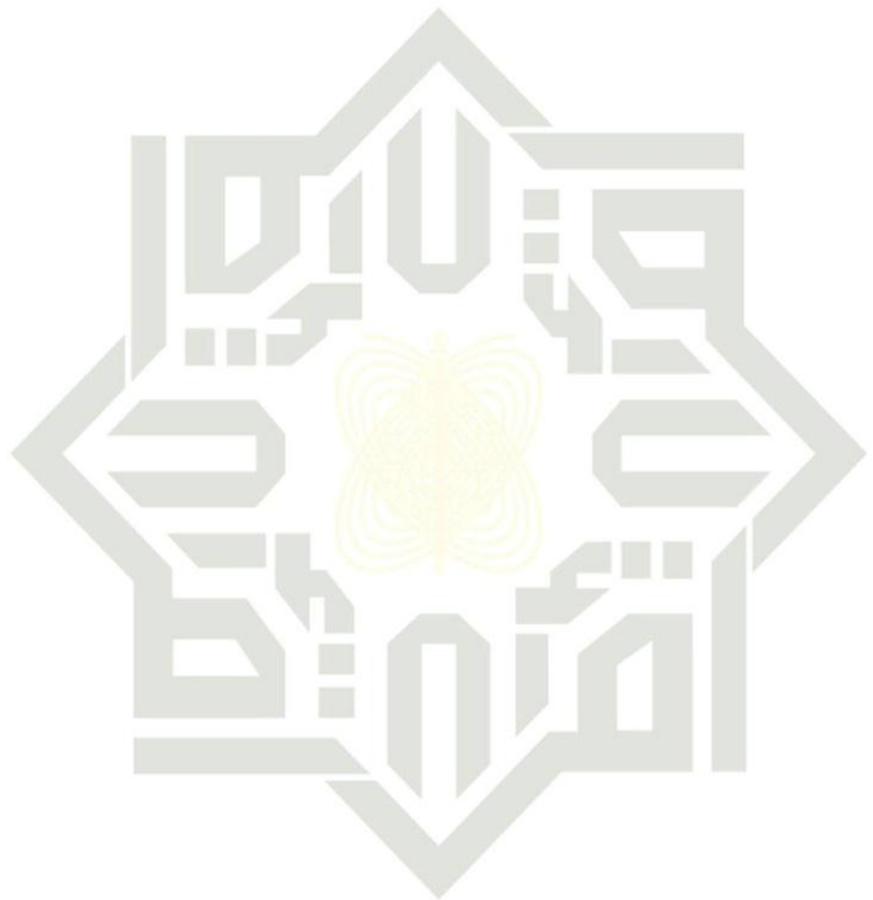
1. Menjadikan kinerja pemerintah desa, maksudnya adalah meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang mampu menguasai IPTEK dengan memiliki nilai-nilai moral religius dan kultural, manajemen pembangunan infrastruktur yang maju dan mampu diakses secara merata tanpa ada tertinggal didasari ketaqwaan yang luhur.
2. Mewujudkan nilai-nilai kebudayaan masyarakat, maksudnya adalah dengan budaya mampu bertahan terhadap kemajuan dan ikut kontribusi, memberi rasa aman.
3. Mewujudkan sosial masyarakat, maksudnya adalah kehidupan masyarakat majemuk kebersamaan dapat membangun kebutuhan.
4. Menjadikan stabilitas ekonomi masyarakat, maksudnya adalah kondisikan pendapatan yang mendasar, didukung usaha sesuai profesi dan

kemampuan.

5. Mewujudkan suasana kehidupan masyarakat dan menyelenggarakan pemerintahan yang demokratis, maksudnya adalah menjadikan suasana kemasyarakatan dan penyelenggaraan pemerintahan yang dinamis sesuai dengan nilai-nilai luhur yang terkandung dalam Pancasila dan konstitusi negara dalam koridor NKRI, meningkatkan kesadaran nasionalisme

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB VI PENUTUP

### 6. Kesimpulan

Strategi komunikasi perangkat desa dalam penerbitan administrasi kependudukan merupakan upaya penting untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Melalui komunikasi yang proaktif, perangkat desa dapat menyampaikan informasi dengan jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti media sosial dan aplikasi digital, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, pendekatan humanis yang responsif dan ramah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Pelibatan komunitas melalui sosialisasi dan edukasi juga memperkuat kesadaran warga akan pentingnya administrasi kependudukan. Dengan kolaborasi yang baik antara perangkat desa dan lembaga terkait, strategi komunikasi yang efektif dapat menciptakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, dan terintegrasi.

Komunikasi pelayanan publik di Desa Karya Indah, khususnya dalam penerbitan administrasi kependudukan, memiliki beberapa aspek penting yang dapat ditingkatkan. Komunikasi tatap muka merupakan metode yang paling efektif karena memungkinkan petugas memberikan penjelasan secara rinci, menangani pertanyaan secara langsung, dan memberikan solusi secara real time. Hal ini memberikan rasa percaya diri bagi masyarakat dan memastikan informasi dipahami dengan baik.

Media komunikasi pasif seperti pamflet dan papan pengumuman memiliki efektivitas yang terbatas. Pamflet sering dianggap kurang menarik dan kurang spesifik, sedangkan papan pengumuman hanya bermanfaat jika dirancang dengan bahasa yang sederhana dan inklusif. Kedua metode ini tidak dapat sepenuhnya menjangkau kebutuhan masyarakat luas, terutama mereka yang membutuhkan komunikasi dua arah untuk mengklarifikasi informasi, sementara komunikasi pelayanan melalui media media sosial hanya untuk melengkapi.

Sosialisasi yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan evaluasi kolaboratif juga diperlukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan publik di Desa Karya Indah. Dengan mengintegrasikan metode komunikasi yang interaktif, adaptif, dan inklusif, layanan administrasi kependudukan dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 6.2 Saran.

- © Berdasarkan kesimpulan penelitian tentang komunikasi pelayanan publik pada penerbitana administrasi kependudukan di Desa Karya Indah, beberapa saran dapat diberikan untuk penelitian lebih lanjut:
1. Penggunaan Teknologi Informasi: Untuk mempercepat alur komunikasi, disarankan agar desa mengadopsi teknologi informasi, misalnya menggunakan aplikasi pesan singkat atau platform digital untuk memberikan informasi terkait syarat, prosedur, dan status penerbitan administrasi kependudukan.
  2. Sosialisasi Proses Layanan kepada Masyarakat: Desa sebaiknya aktif melakukan sosialisasi terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui papan pengumuman, media sosial desa, atau pertemuan rutin. Ini akan membantu masyarakat lebih memahami prosedur yang berlaku sehingga dapat mengurangi risiko miskomunikasi.
  3. Peningkatan Sarana dan Prasarana Layanan: Pemerintah desa perlu memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan, seperti menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan alat komunikasi yang memadai, untuk mendukung proses layanan yang lebih lancar dan efisien.
  4. Evaluasi Berkala: Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan administrasi kependudukan di desa, dengan memperhatikan masukan dari masyarakat, dapat membantu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan komunikasi berjalan dengan baik.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Adolph R. (2019). *Metode Penelitian*, 1–23.
- Agency T. C., Consulting, I., DEPARTMENT OF WATER AND SANITATION, Infill, R., Iii, W., June, M. S., Lititz, S., Number, P. P. I. D., Number, P. P. I. D., Owner, P., Address, O., Phone, O., Acreage, T., Coverage, L., Capacity, S., Development, P., Stewart, D., Strictest, I., Confidence, C.(n.d.). UUD RI No 23 TAHUN 2006 Adminstrasi Kependudukan. *Transportation*, 1(January), 21–30. <https://doi.org/10.1002/ejoc.201200111>
- Nur Savitri, Ahmad Hasan Afandi, T. R. R. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gondang Kab Mojokerto. *Jurnal Komunikasi Dan Sosial Humaniora*, 2(1), 1–16.
- Azmy, A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (sipraja) sebagai inovasi pelayanan publik*. 1(6), 206–213.
- Bima Adityo, Engkus, & Faizal Pikri. (2022). Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 110–122. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.84>
- zarniawska, B. (2019). Sensemaking in organizations. *Scandinavian Journal of Management*, 13(1), 113–116. [https://doi.org/10.1016/s0956-5221\(97\)86666-3](https://doi.org/10.1016/s0956-5221(97)86666-3)
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2011). No Title. *Public Administration: An Action Orientation*. Cengage Learning.
- Dody Hermana & Ujang Cepi Barlian. (2023). Komunikasi dalam Organisasi. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 113–116. <https://doi.org/10.37010/kangmas.v4i3.1342>
- emilian hindy, petrus atong. (2018). *implementasi pelayanan publik*. 01, 1–23.
- Ernia Kuswandini dan Dra. Puji Lestari, M. H. (2017). Komunikasi Organisasi Pimpinan Cabang Ikatan Pelajar Puteri Nahdlatul Ulama (Pc Ippnu) Sleman. *Komunikasi Organisasi Pimpinan*, 20. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/societas/article/download/1935/15419>
- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93–105. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>

Handani Addani Posangi, Florence D.J.Lengkong, S. D. (2021). komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bolang mongondow. *Jurnal Ilmiah*, 2–8.

Handillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi : Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Jurnal Sosial Politik ESOLUSI ISSN 2621-5764 Vol.6 No.2 Jul-Dec 2023*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>

Hayat. (2020). komunikasi pelayanan publik administrasi. *Energy for Sustainable Development: Demand, Supply, Conversion and Management*, 1–14.

Hasan, M. (2020). Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh). *INTEGRITAS: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 1–14. <https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.685>

Hamdi, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), Hlm 52.

Hu, F., & Politik, I. (2020). 330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a. 1(6), 206–213.

Harasati, H., & Widowati, N. (2021). Efektivitas Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 61–77.

Maldun S. (2020). Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa SE-Kecamatan Tellulimpoe Di Kabupaten Bone. *J. Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 67–73.

Mingkie, E., & Harilama, S. (2018). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 4(1), 68–80.

Moch.Faizal Mustofata,Afifuddin, H. (2020). Evektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik ( Studi Pelayanan KK , KTP / E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Ilmu Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jalan. *Jurnal Respon Publik*, 14(3), 14–26.

Muyassaroh, S., & Kulon, K. (2020). Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Dalam Penerbitan Akta Kelahiran. *JURNAL ILMIAH*, November, 1–2.





- Ningtyas, T. (2022). New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>
- Ningsih, N., & Sumarni, S. (2023). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22(1), 12. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6859>
- Nurany, F., Dinda Rahmadhani, C., Kurniawati, L., Pritha Sharmistha, N., Ihza Mahendra, Y., & Rahma Sary, I. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-Ktp. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22–29. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Nyimbili, F., & Nyimbili, L. (2024). Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, 5(1), 90–99. <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>
- Pazqara, E. W., & Kusumaningsih, O. (2020). MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi. *Mida*, 17(September), 1–11.
- Pramestarivia, A. N., & Sahidi, I. T. (2022). Implementasi Area Traffic Control System (Atcs) Sebagai Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Malang. *Journal of Governance Innovation*, 4(2), 101–115. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i2.1587>
- Putera, R. E., & Rika Valentina, T. (2019). Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. *Mimbar*, XXVII(2), 193–201. [www.padang.go.id](http://www.padang.go.id)
- Rahmi, H. A., Teluma, R. L., & Hadi, A. P. (2020). Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!. *Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), 123–137.
- Rasti Lestari, Muhlis Madani, I. M. (2023). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kimap/Index*, 4, 1–13.
- Ricky, B., & Lase, S. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perizinan Berbasis Online Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. 3, 6.
- Risma Dea Chantika B.Sou. (2023). implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada penerbitan surat keterangan pindah datang di kota Ternate. *Jurnal Kebijakan Publik*, Hlm 2.
- Sari, D. R. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah. *Radenintan.Ac.Id*, 53(9), 21–25. <http://www.elsevier.com/locate/scp>



1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

semiawan, R. cony. (2019). metode penelitian kualitatif. *Grasindo*, 108.

Setiawan, H. H. (2017). Akte Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak. *Sosio Informa*, 3(1). <https://doi.org/10.33007/inf.v3i1.520>

Sirollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Suila, A., & Cahyani, S. D. (2019). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) Di Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(Februari), 74–98. <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/1823>

Triningstih, A., Pemerintahn, J. I., Malang, U. M., Hardini, H. K., Pemerintahan, D. I., Malang, U. M., Pemerintahan, D. I., & Malang, U. M. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar. *JURNAL ILMIAH*, 10–14.

Widodo. (2019). *Teori George Edward III tentang Model Implementasi Kebijakan*. 162.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan PasirJambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>

UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 1

### Draft Wawancara

#### Strategi Komunikasi perangkat desa karya Indah dalam penerbitan administrasi kependudukan

1. Bentuk komunikasi seperti apa yang paling sering di gunakan oleh instansi ini, apakah verbal melalui tatap muka, non verbal atau tulisan seperti pamflet?
2. Menurut bapak atau ibu, Apakah ada bentuk perbedaan penyampaian pesan yang lebih efektif dalam menjangkau masyarakat luas?
3. Seberapa sering di adakan rapat koordinasi atau sesi evaluasi untuk membahas masalah yang muncul dalam proses penerbitan administrasi?
4. Apakah instansi menggunakan media sosial, website, atau bentuk komunikasi lainnya untuk berinteraksi dengan masyarakat?
5. Bagaimana teknologi informasi digunakan untuk mempercepat respons terhadap pengajuan administrasi masyarakat?
6. Bagaimana komunikasi tatap muka mendukung penyampaian informasi terkait persyaratan dan prosedur penerbitan administrasi kependudukan kepada masyarakat?
7. Seberapa efektif penggunaan pamflet dibandingkan dengan metode komunikasi lain, seperti sosialisasi langsung atau penggunaan media digital?
8. Bagaimana cara petugas desa memastikan bahwa masyarakat memahami informasi yang terdapat di papan pengumuman?
9. Apakah masyarakat Desa Karya Indah merasa kesulitan mendapatkan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan tanpa adanya pemanfaatan media sosial?
10. Bagaimana respons masyarakat terhadap sosialisasi yang dilakukan petugas desa mengenai administrasi kependudukan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Lampiran 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### FOTO DOKUMENTASI KANTOR DESA KARYA INDAH



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Dokumentasi wawancara dengan Bapak Syahril Syah selaku Kasi pelayanan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Dokumentasi wawancara dengan Ibuk Siti Meilia,SPd.,M.Pd selaku Kepala Desa (kades)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Dokumentasi wawancara dengan Bapak Muhammad Nur,SE.I selaku Sekretaris Desa (Sekdes)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Dokumentasi wawancara dengan Bapak Suratno selaku BPD

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Foto Mesin ketik manual Kantor Desa Karya Indah**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis dilahirkan di kota Pekanbaru, Provinsi Riau pada tanggal 15 November 2001, penulis merupakan anak kedua dari Bapak Zakaria dan Ibu Sulastri. Penulis menyelesaikan pendidikan pertama di TK Sains Tahfizh Islamic Center Madinatul Ulum Siak Sri Indrapura, kemudian melanjutkan sekolah dasar di SD Negeri 03 Kampung Rempak Siak Sri Indrapura, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 10 Tapung Karya Indah. Setelah itu penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Tapung Karya Indah dan tamat sekolah pada tahun 2020. Setelah tamat SMA penulis melanjutkan pendidikan di bangku kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Program Studi Ilmu Komunikasi S1 di fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti program Kuliah Kerja Nyata atau KKN di Desa Pulau Kijang Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Dan juga penulis mengikuti program PPL/PKL di Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan dan Pertahanan Provinsi Riau, di Kota Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip atau menyalin isi ini untuk tujuan komersial dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip atau menyalin isi ini untuk tujuan komersial dan menyebutkan sumber.