REKOMENDASI PENINGKATAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURABAYA
2021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR GAMBAR iii
I. PENDAHULUAN 1
II. RUANG LINGKUP PEKERJAAN 3
III. RENCANA KERJA 3
VI. PELAKSANAAN PEKERJAAN 4
4.1 Analisa Dasar 4
a. Penggalian Isu Komunikasi Pelayanan Publik Dispendukcapil 4
Kebutuhan Komunikasi Pelayanan Publik 4
b. Review Model Komunikasi Pelayanan Publik 7
4.2 Rekomendasi 12
a. Review Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil 12
b. Rekomendasi Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. 20
VII. PENUTUP 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Cross media publishing model oleh Andreas Veglis 9
Gambar 2 model komunikasi pelayanan publik 10
Gambar 3. Kanal Youtube milik Dispendukcapil Kota Surabaya, diambil 29 November 2021 13
Gambar 4, Kanal youtube Swargaloka, Diambil tanggal 29 November 2021 14
Gambar 5 Halaman Instagram Swargaloka.sub 15
Gambar 6, Halaman muka tiktok dengan akun swargaloka.sub 15
Gambar 7 Halaman populer pada website Swargalokasurabaya.id 16
Gambar 8, Web Swargaloka pada Halaman Terbaru 16
Gambar 9, Alur infromasi peningkatan pelayanan publik pada sektor komunikasi pada Dispendukcapil Surabaya 17

I. PENDAHULUAN

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas utama melayani publik dalam berbagai keperluan administrasi kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan hingga ganti nama.

Berbagai upaya dilakukan Dispendukcapil Surabaya untuk mempermudah pelayanan publik tersebut diantaranya membuka pelayanan administrasi kependudukan secara online. Melalui berkunjung pada web klampid.dispenducapilsurabaya.id, warga Surabaya dapat megurus secara mandiri (online). Tanpa perlu datang ke kantor kelurahan, kecamatan atau ke kantor Dispendukcapil Surabaya, semua dapat diselesaikan dari rumah. Selain E-Lampid, ada aplikasi lain yaitu, e-ID. Sebuah aplikasi yang tersedia di playstore, agar masyarakat dapat memantau progres dokumen yang diurus.

Mengurus administrasi kependudukan secara online, tentu sangat membantu apalagi saat pandemi Covid-19. Guna meminimalisir kontak manusia dan penyebaran penyebaran virus, pelayanan secara online dapat menjadi jawaban sebagai cara “new normal” mengurus administrasi kependudukan. Namun belum semua masyarakat aware atau faham dengan layanan ini, masih banyak warga yang tidak mengetahui cara menggunakan inovasi e-Lampid. Dilapangan, ternyata masih banyak warga yang mengurus KTP, akte kelahiran dan kematian atau administrasi kependudukan lainnya dengan cara konvensional, yaitu mendatangi kantor kelurahan kecamatan atau kantor dispendukcapil Surabaya. Petugas tetap melayani secara tatap muka walau hakekatnya layanan dilakukan secara online. Petugas membantu pengisian permohonan beserta scan dokumen pendukung dilakukan oleh petugas registrasi di kelurahan secara online pada E- Lampid.

Fenomena ini menunjukan bahwa warga Surabaya memerlukan literasi kependudukan maupun pemahaman dan pengetahuan tentang produk Dispendukcapil Surabaya hingga cara mengurus KTP maupun adminitrasi kependudukan. Dalam instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menyebutkan, kesiapan masyarakat dan sumber daya manusia menjadi sangat penting. Khusunya berkaitan difusi teknologi informasi di dalam kegiatan

masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan. Artinya, peningkatan pelayanan melalui teknologi perlu dikomunikasikan dengan baik kepada seluruh warga agar teknologi dapat digunakan secara baik.

Ketidaktahuan e-Lampid dan cara penggunaannya adalah salah satu persoalan dari sebagian besar permasalahan pemahaman cara mengurus administrasi kependudukan. Disisi lain ada persoalan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan. Sampai disini, Dispendukcapil memerlukan kemampuan mengkomunikasikan pelayananan publik dengan baik, agar terjadi pemahaan maupun kesadaran administrasi kependudukan pada warga Surabaya. Berbagai kajian menyebutkan, komunikasi sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik. Dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sampai disini, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Berdasarakan pemikiran tersebut, maka diperlukan adanya tinjauan serta rekomendasi guna meningkatkan komunikasi pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dispendukcapil Pemerintah Kota Surabaya.

II. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup pekerjaan mencakup:

1. Analisa Dasar
   a. Penggalian Isu berkaitan dengan Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya
   b. Review model Komunikasi Pelayanan Publik, khususnya pada pemerataan Informasi dan Penggunaan Media.
2. Penyusunan Rekomendasi
   a. Review Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
   b. Rekomendasi Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.
3. Pelaporan

III. RENCANA KERJA

Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi (Rekomendasi Peningkatan Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) akan dilaksanakan selama jangka waktu 3 (tiga) bulan atau 90 (Sembilan puluh) hari kalender, sebagai berikut :

No	Uraian Kegiatan	Waktu													
		Sep-21					Oktober 2021								Des-2021
		M1	M2	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1
1	**Analisa Dasar**														
	Penggalian Isu dasar dan kebutuhan informasi masyarakat														
	Review Pelaksanaan, tugas dan tanggug jawab akan komunikasi pelayanan publik														
2	**Rekomendasi**														
	FGD ahli Mendapatkan Masukan														
	Rekomendasi Model Komunikasi pelayanan Publik														
3	**Pembuatan Laporan**														

VI. PELAKSANAAN PEKERJAAN

Belanja Jasa Konsultansi (Rekomendasi Peningkatan Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) yang sudah dilaksanakan hingga laporan ini dibuat adalah sebagai berikut :

4.1 Analisa Dasar

Penggalian dilakukan melalui analisa data yang tertulis (literature) terkait tugas dan fungsi Dispendukcapil Kota Surabaya, khususnya Peraturan Walikota Surabaya Nomor & tahun 2018. Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi seta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Analisis diperkuat dengan obeservasi lapangan pada beberapa kelurahan dan melakukan Fokus Group Discussion (FGD) para ahli yang terdiri dari tokoh masyarakat, jurnalis, pegiat media, ahli komunikasi, pegiat digital, dan ahli administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan masukan dan merumuskan model komunikasi pelayanan publik pada administrasi kependudukan di era digital.

Dalam analisa dasar dipecah menjadi dua bagian bagian *pertama* penggalian isu berkaitan dengan komunikasi pelayanan publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan yang *kedua* adalah melakukan review model komunikasi pelayana publik, khususnya pada pemerataan informasi dan penggunaan media.

a. Penggalian Isu Komunikasi Pelayanan Publik Dispendukcapil

Kebutuhan Komunikasi Pelayanan Publik

Pada penggalian isu layanan Dispendukcapil menunjukkan bahwa, berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, KTP, Kartu Keluarga, maupun Akte Kelahiran adalah hak dasar setiap warga negara. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan prima dan memastikan setiap warga mendapatkan hak atas administrasi kependudukan. Setidaknya ada enam pelayanan dasar yang harus terpenuhi antara lain : kepastian waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan (Rukayat, 2017).

Di Surabaya, pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), berjalan secara online. Sejak tahun 2018, warga Surabaya tidak perlu mendatangi kantor Kelurahan, Kecamatan maupun kantor Dispendukcapil Surabaya untuk mengurus KTP ataupun administrasi kependudukan lainnya. Dengan

berkunjung web : *klampid.dispendukcapilsurabaya.id* warga dapat mengurus administrasi kependudukan dari rumah. Nama Klampid adalah akronim dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang. Didalamnya, ada enam bidang pelayanan, antara lain ; Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat keterangan pindah-datang, serta surat keterangan pindah-keluar. Melalui Klampid, setidaknya Dispendukcapil Surabaya mencoba memenuhi salah satu dari pelayanan dasar, khususnya terkait kemudahan mendapatkan pelayanan.

Pelayanan online tentu sangat membantu, apalagi saat pandemi Covid-19. Namun ada masalah lain, belum semua warga Surabaya faham dengan layanan ini (Faig, 2021). Kegagapan masyarakat akan layanan ini adalah karena kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi e-Lampid. Sebagian warga tidak mengetahui cara penggunaan e-Lampid(Saffah & Prathama, 2019). Salah satu penyebabnya, aplikasi ini dinilai rumit (Fadilah & Maesaroh, 2020).

Dari observasi lapangan menunjukan, ternyata masih banyak warga yang mengurus adminduk secara konvensional (mendatangi kantor kelurahan kecamatan atau kantor dispendukcapil Surabaya). Pelayanan tetap dilakukan secara online, mulai membuat akun, pengisian permohonan ke situs E-lampid beserta scan dokumen, namun semuanya dibantu oleh petugas registrasi di kelurahan. Terhadap masalah seperti ini, Saffah & Prathama (2019) menyarankan adanya sosialisasi secara massif di tingkatan RT/RW. Harapannya, seluruh lapisan masyarakat dapat mengoperasikan inovasi dengan mudah dan tepat.

Ketidak tahuan E-Lampid dan cara penggunaannya, adalah salah satu persoalan dari sebagian besar permasalahan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan. Sehingga, pada tahun 2018 pemerintah pusat membuat gerakan sadar kependudukan (GISA). Dalam gerakan ini, ada empat hal yang diprioritaskan : Sadar kepemilikan dokumen kependudukan, sadar pemutakhiran data kependudukan, sadar pemanfaatan data kependudukan sebagai satu satunya data yang dipergunakan untuk semua kepentingan dan sadar melayani administrasi kependudukan menuju masyarakat bahagia (*Jatim Dukung Gerakan Indonesia Sadar Adminduk #Gisa*, 2018).

Melihat fakta diatas, Dispendukcapil Surabaya memiliki dua hal pekerjaan penting sekaligus, *pertama*, terkait persoalan disparitas pemahaman penggunaan Lampid dan *kedua,* peningkatan kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan (mensukseskan GISA). Untuk menjawab hal ini,

dispendukcapil memerlukan ketrampilan dan kemampuan komunikasi pelayananan publik (Hardiyansyah, 2015).

Faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2015, h. 4).

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk bisa menciptakan komunikasi pelayanan publik, antara lain mengoptimalkan lembaga humas, menciptakan pemerataan informasi, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, terciptanya kondisi politik yang stabil dan adanya pola pikir pemerintahan yang sama dengan pengelola komunikasi (Drajat, 2008). Merujuk konsep tersebut, maka dispendukcapil setidaknya harus memiliki humas, komunikator atau tim yang bekerja khusus dalam menyebarluaskan informasi melalui berbagai saluran media atau multiplatform untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi administrasi kependudukan. Aktivitas ini juga bisa disebut sebagai deseminasi informasi, yang dimaksudkan sebagai menyebarluaskan inovasi dari pengetahuan guna mempromosikan kesadaran, pemahaman dan penggunaan yang luas (Welch-Ross & Fasig, 2007).

Pada dasarnya tujuan diseminasi informasi lebih menitikberatkan pada aktivitas menyampaikan informasi, melalui informasi tersebut komunikan diharapkan dapat mengubah sikap (Kusumajantia, Purnama, & Anjang Priliantini, 2018). Dalam hal ini, bagaimana informasi administasi kependudukan disebarluaskan melalui berbagai macam cara agar masyarakat dapat memahami dan menjalankan apa yang sudah diinformasikan. Di masa sekarang ini ada banyak cara orang mengakses pesan dan media, seperti PC, laptop dan perangkat, mesin game dan layar interaktif. Semuanya, dapat diakses dari rumah, perjalanan maupuan tempat serta diakses dalam waktu bersamaan (Phillips & Young, 2009).

Kewenangan Dispendukcapil pada Sosialisasi dan Diseminasi Informasi

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 tahun 2018, Tentang Perubahan atas peraturan walikota Surabaya Nomor 59 tahun 2016 Tentang kedudukan, Susunan organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, menyebutkan bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki tugas dan bertanggung jawab

memberikan sosialisasi dan diseminasi informasi terkait administrasi kependudukan.

Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, seperti yang terlihat pada pasal 9 menyebutkan salah satu tugasnya adalah melakukan sosialisasi pada masyarakat. Dalam peraturan walikota Surabaya No 7 tahun 2018 pasal 11 menyebutkan tugas sosialisai juga diberikan kepada Bidang Pemanfaatan dan dan Inovasi Pelayanan. Pada bidang ini juga dituntut melakukan langkah langkah inovatif terhadap pelayanan kependudukan dan percepatan pelayanan kependudukan, selain itu juga memiliki tugas penyadian dan diseminasi informasi pelayanan administrasi kependudukan.

Sampai disini, dispendukcapil memiliki tugas sosialisasi dan diseminiasi informasi administrasi kependudukan kepada masyarakat Surabaya secara luas. Dalam melakukan sosialisasi dan diseminasi tersebut sangat memungkinan menggunakan langkah inovatif misalnya menggunakan media baru seperti youtube, instagram, website dan lain sebagainya. Bahkan tidak menutup kemungkian berkolaborasi dengan masyarakat luas dalam penyebaran informasi tersebut karena makna inovasi sangat luas atau dapat menggunakan berbagai teknologi maupun media dan saluran yang tersedia.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada sektor komunikasi, sangat memungkinkan Dispendukcapil menggunakan berbagai kanal pada new media seperti Youtube maupun Instagram karena kedua media tersebut sekarang ini sangat banyak digunakan oleh masyarakat. Melalui media tersebut produk administrasi kependudukan dapat disampaikan secara bebas dan leluasa agar terjadi pemertaan informasi pada masyarakat. Langkah inovatif dalam diseminasi informasi perlu dilakukan dengan menggunakan berbagai macam kanal yang tersedia pada media di Internet.

b. Review Model Komunikasi Pelayanan Publik

Secara konsep, tujuan komunikasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan performa lembaga dalam melayani publik melalui bidang komunikasi. Komunikasi diartikan komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan melalui media agar terjadi efek dan umpan balik. Dalam hal ini yang dimaksud komunikator adalah Dispendukcapil secara institusi, pesan yang dimaksud adalah produk Dispendukcapil mulai dari akta kelahiran, akta kematian, KTP, Kartu Keluarga dan lain sebagainya, termasuk juga di dalamnya kebijakan terbaru terkait administrasi kependudukan seperti mengurus adminduk melalui online (e-lampid). Yang dimasud media adalah

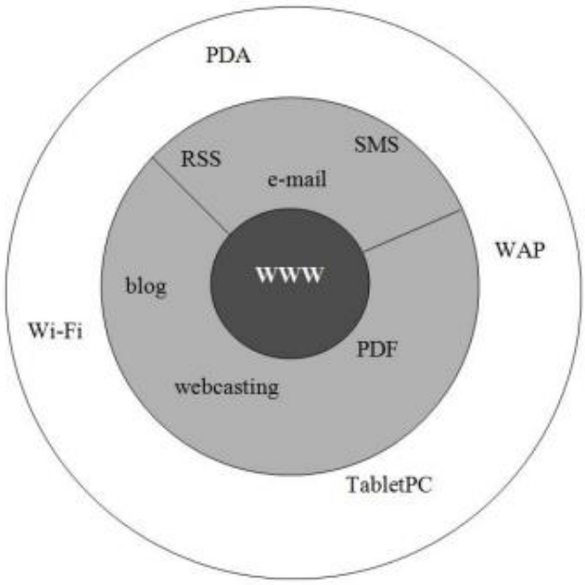
segala jenis saluran media mulai dari media massa seperti televisi, radio, media cetak hingga media social dan new media seperti youtube maupun instagram, tidak menutup kemungkinan whatsapp, tik tok dan media sosial lainnya. Sementara yang dimaksud Komunikasn adalah masyarakat Surabaya dan efek yang diharapkan adalah pemahaman yang merata terkait segala produk administrasi kependudukan sehingga efek yang diharapkan adalah meningkatnya kepuasan masyarakat Surabaya atas pelayanan adminunduk. Pada titik tertentu diharapkan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

Peningkatan pelayanan publik pada sektor komunikasi dapat dilakukan pada pada beberapa hal, namun yang paling penting untuk segera dilakukan Dispendukcapil adalah bagaimana mempercepat pemerataan informasi pada semua kalangan pendudukan Surabaya dan hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai macam saluran untuk menyebarluaskan informasi dan produk administrasi kependudukan.

Penggunaan berbagai macan saluran termasuk multimedia dalam satu waktu untuk menyebarkan konten (satu konten disebar pada beberapa media) secara luas disebut sebagai cross media publishing (Veglis, 2008). Karakter Publikasi pada konsep cross media adalah penggunaan saluran yang berbeda beda, termasuk penggunaan website, maupun berbagai macam layanan yang ada pada smartphone (sms higga social media). Penggunaan berbagai macam saluran adalah bagian dari peningkatan komunikasi pelayanan publik (Drajat, 2008). Untuk konten dapat dikategorikan secara statis maupun dimanis, mulai dari text, foto dan gambar yang dapat diedit dan digunakan dan disalurkan pada berbagai media (Veglis, 2008).

Apabila merujuk pada konsep cross media publishing dispendukcapil dapat menggunakan model ini dalam melakukan diseminasi informasi terkait produk administrasi kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya. Keuntungn mengadopsi model ini adalah satu konten dapat dikelola ulang untuk disebarkan pada media lainnya. Sehingga dispendukcapil memiliki banyak media untuk diakses masyarakat dengan melalui berbagai pilihan platform.

Di bawah adalah gambaran penggunaan media menggungakan cross media publishing. Penggunaan media bisa dilakukan pada berbagai media, mulai dari website, webcasting, blog, email, text (SMS) dan lain sebagainya. Melihat gambar 1, Dispendukcapil Kota Surabaya dapat menggunakan berbagai media untuk menyebarkan konten.

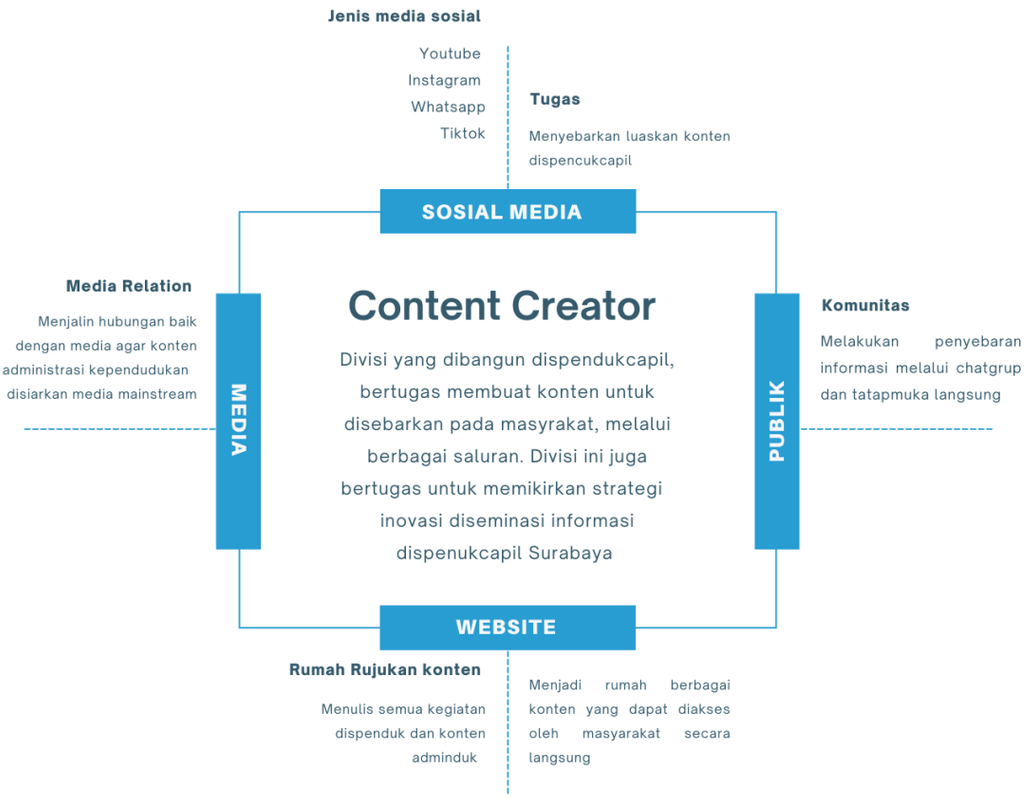


Gambar 1 Cross media publishing model oleh Andreas Veglis

Gambaran Cross Media Publishing di atas (Veglis, 2008) dapat diterjemahkan dengan media yang sekarang ini tersebar, misalnya penggunaan youtube, instagram, maupun whatsapp, dan saluran media lainya. Secara prinsip terminologi cross media publishing merujuk pada penggunaan berbagai macam media untuk menyebarkan konten.

Untuk mempercepat diseminasi informasi, Dispendukcapil dapat mengkolaborasi dengan komunikasi tatap muka secara langsung, dengan cara membentuk jaringan pada level kelurahan dan maupun RT dan RW. Jaringan inilah yang akan membantu mengkomunikasikan segala produk administasi kependudukan melalui komunikasi interpersonal atau tatap muka secara langsung baik secara individual maupun komunikais tatap muka secara berkelompok dengan masyarakat secara langsung.

Artinya, dalam mengembangkan pelayanan publik pada sector komunikasi Dispendukcapil perlu melakukan inovasi secara teknologi (menggunakan berbagai macam media) dan dikombinasikan dengan pertemuan secara langsug. Hal ini perlu dilakukan untuk mempercepat penyebaran informasi pada masyarakat akan produk Dispendukcapil Surabaya. Apabila digambarkan dalam sebuah model komunikasi pelayanan publik, dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2 model komunikasi pelayanan publik

Dari gambar 2 diatas menunjukkan, untuk meningkatkan pelayanan publik dari sektor komunikasi Dispendukcapil perlu melakukan beberapa hal, antara lain:

1. Membangun konten kreator. Dengan membentuk tim konten kreator maka Dispendukcapil akan memiliki tim yang memikirkan strategi dan merumuskan materi untuk disosialisasikan pada masyarakat secara merata. Konten Kreator ini juga bekerja memikirkan inovasi terbaik pada proses diseminasi informasi, apakah menggunakan media (social media dan media mainstream) ataukah bekerjasama dengan publik untuk menyebarluaskan informasi / produk Dispendukcapil Surabaya.

2. Website : Konten yang diproduksi konten Kreator harus memiliki rumah media agar dapat diakses oleh publik secara langsung. Salah satu pilihannya adalah website. Melalui website dengan alamat domain sendiri, semua produk, ide maupun kebijakan dispendukcapil Surabaya akan upload di media website tersebut agar masyarakat dapat berkunjug sewaktu waktu untuk memantau dan mengupdate informasi terkait Dispendukcapil Surabaya.

3. Media sosial : Di era digital sekarang ini semua orang dapat memiliki akun media sosial dan menjadi konten kreator, sehingga secara praktis masyarakat dapat memiliki media sekaligus menjadi konsumen media secara bersamaan. Hal ini juga dapat dilakukan Dispendukcapil Surabaya dengan membuat akun sosial media dan menjangkau masyarakat secara langsung. Dengan menggunakan sosial media Dispendukcapil Surabaya melalui konten creator yang dimilikinya, dapat mengunggah konten yang diproduksinya kapanpun, tanpa harus menyesuaikan agenda media masintream. Pilihan media tersebut sangat bebas namun jumlah pengguna media tersebut juga harus menjadi pertimbangan. Misalnya, menggunakan youtube dan instragam karena kedua media sosial tersebut adalah media yang paling banyak digunakan masyarakat di Indonesia. Dengan pertimbangan tersebut, konten dapat dengan cepat tersebat ke masyarakat.

4. Media Relations : Meskipun sudah ada media sosial, namun hubungan baik dengan media mainstream (radio, TV, cetak) harus tetap dilakukan. Hal ini dikarenakan, media mainstream memiliki audience yang mapan (pelanggan tetap media) dan media mainstream lebih cepat melakukan pembentukan opini publik. Dengan melakukan aktifitas media relations, produk produk dispendukcapil akan disiarkan atau dipublikasi media secara meluas dan dapat segera di terima oleh masyarakat.
5. Publik : Selain menggunakan media (media social dan mainstream), komunikasi publik perlu dikembangkan dengan berkomunikasi secara langusung pada masyarakat. Hal ini perlu dilakukan untuk mengembangkan strategi penyebaran informasi mulut ke mulut maupun penyebaran informasi melalui sosial media. Dispendukcapil Surabaya dapat menggunakan RT maupun RW atau membangun jaringan key opnion leader pada tiap kelurahan untuk dilatih menyebarkan informasi Dispendukcapil Surabaya. Penyebaran informasi oleh jaringan tersebut juga dapat dilakukan melalui penggunaan sosial media seperti youtube instagram maupun whatsapp.

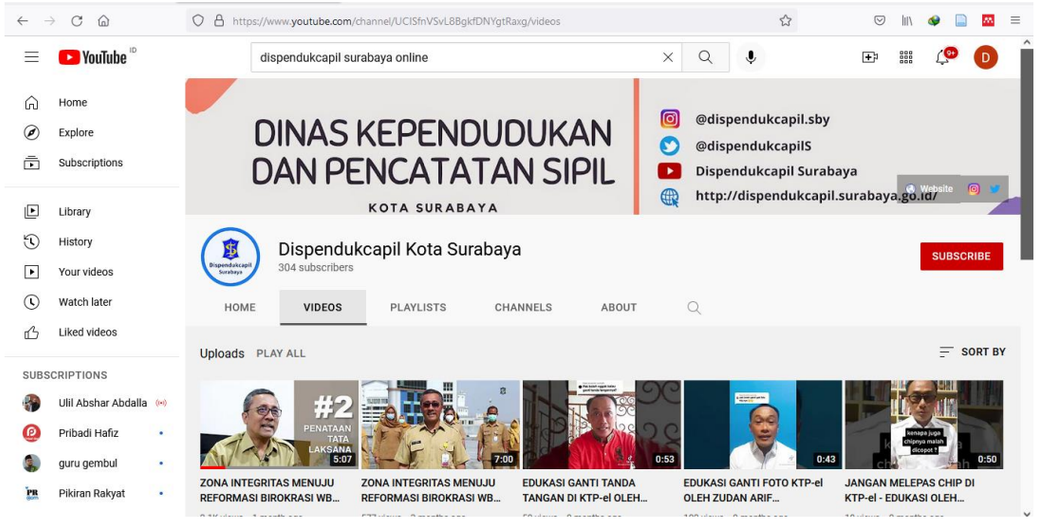
Artinya, dengan model komunikasi tersebut, penyebaran informasi Dispendukcapil Surabaya dapat dengan cepat merata pada masyarakat. Tentu saja model komunikasi yang dilakukan dapat berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan terutama pada perkembangan teknologi komunikasi yang digunakan oleh masyarakat.

4.2 Rekomendasi

Pada penyusunan rekomendasi dilakukan dengan melakukan analisis yang mendalam dari hasil observasi lapangan dan dikaitkan dengan kajian para ahli (literature ruview). Hasilnya, didiskusikan bersama para ahli melalui FGD (Forum Group Discussion), tujuannya agar mendapatkan rumusan rekomendasi yang kritis dan konstruktif. Peserta FGD berasal dari beberapa profesi, akademisi, dan tokoh masyarakat, yang dianggap menguasai dan mewakili pokok pembahasan. Ada sejumlah ahli media (junalis), ahli bidang komunikasi, ahli dibidang digitalisasi ahli pada bidang administrasi publik serta perwakilan masyarakat. Mereka semua memberikan masukan padangan sesuai dengan bidang keahliannya masing masing, setelah sebelumnya dipaparkan kegiatan diseminasi informasi yang sudah oleh Dispendukcapil Surabaya.

a. Review Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam sebuah observasi lapangan ditemukan fakta bahwa, Dispendukcapil Surabaya sudah melakukan berbagi cara diseminasi informasi terkait administrasi kependudukan. Cara yang dilakukan adalah dengan membuat kanal informasi melalui media Youtube. Terdapat dua kanal, kanal youtube yang pertama dibuat pada bulan April 2020 dengan nama Dispendukcapil kota Surabaya. Kontennya berisi sosialisasi secara resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada diskripsi kanal youtube Dispendukcapil Kota Surabaya menyebutkan sebagai akun resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabayaa beralamatkan Jl. Tunjungan no 13. Informasi dilengkapi dengan alamat website : dispendukcapil.surabaya.go.id dan call center : 031-99254200. Pada kanal terdapat video informasi tentang informasi pelayanan administrasi kependudukan juga ada informasi tentang cara mengurus akta kelahiran, akta perkawinan dan lain sebagainya. Pada banner halaman muka kanal youtube Dispendukcapil Kota Surabaya menunjukan bahwa informasi juga dapat diakses melalui instagram, twitter serta website. Adapaun halaman muka pada kanal youtube milik Dispendukcapil Surabaya adalah terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Kanal Youtube milik Dispendukcapil Kota Surabaya, diambil 29 November 2021

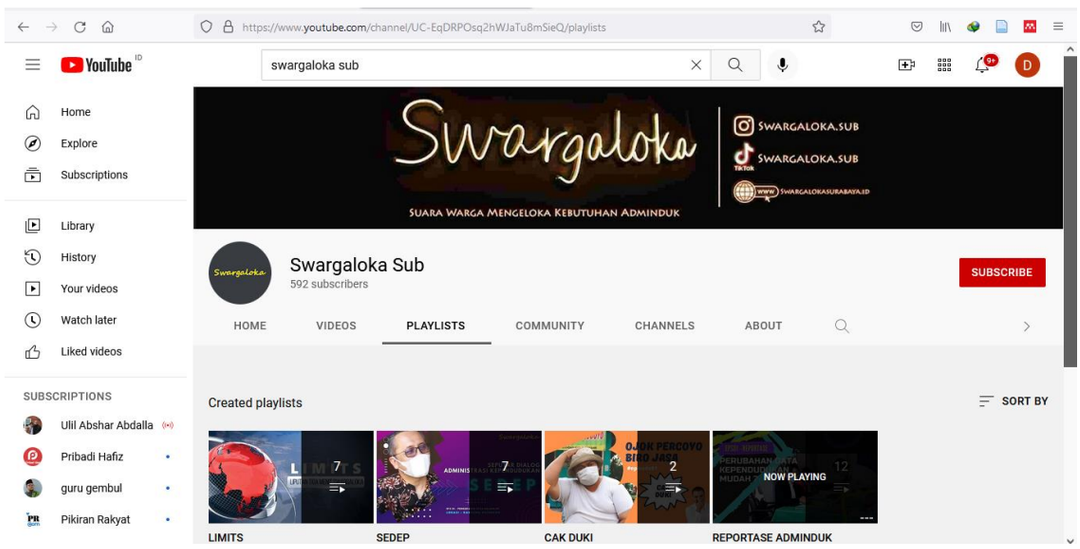
Pada gambar diatas menunjukan aktivitas Dispendukcapil Kota Surabaya pada media youtube. Hal ini menunjukkan diseminasi informasi telah dilakukan secara resmi. Selain kanal resmi tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya juga memiliki kanal youtube kedua dengan tujuan yang sama, yaitu sosialisasi dan diseminasi Informasi. Kanal tersebut diberi nama Swargaloka akronim dari Swara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk, dengan alamat kanal Swargaloka sub. Pada halaman tentang pada kanal youtube tersebut menunjukkan bahwa kanal telah dibuat pada 27 September 2021.

Pada kanal youtube kedua ini tidak terdapat pernyataan secara resmi bahwa kanal ini adalah miliki Dispendukcapil Kota Surabaya, namun apabila dilihat pada video yang diupload menunjukkan bahwa semua informasi tersebut bersumber dari Dispenducapil Kota Surabaya. Yang menjadi pembeda kanal youtube Swargaloka dengan Dispendukcapil Kota Surabaya adalah pada karakter konten. Konten pada Swargaloka lebih variatif, ada konten yang disampaikan secara serius dan resmi oleh Dinas Kependudukan dan Pecantatan Sipil, misalnya konten dengan judul Talkshow Dukcapil Surabaya Go Digital. Tapi ada juga konten yang disampaikan secara ringan yaitu melalui situasi komedi, konten youtube dengan judul Cak Duki.

Pada konten Cak Duki menampilkan cara mengurus akta kelahiran. Konten ini berjudul, “NgurusLewat Biro Jasa ? Noo”. Dalam konten berdurasi 15 menit ini, menceritakan warga yang mengurus akte kelahiran secara gratis dengan proses yang mudah. Semula, warga hampir saja terjebak tawaran seorang calo (karena ketidaktahuan mengurus akte). Namun, hal itu tidak terjadi karena memilih bertanya langsung pada petugas kecamatan.

Pada kanal Swargaloka juga teradapat program liputan yang salah satu kontennya menggambarkan kemudahan warga memperoleh layanan pengadilan, seperti keputusan terkait perbedaan nama yang tertera di Akte Kelahiran, KTP, Buku Nikah, dan Kartu Keluarga. Keputusan pengadilan yang semula harus dilakukan di Pengadilan Negeri surabaya, kini bisa diakses pada level kecamatan (mendekatkan layanan pada masyarakat).

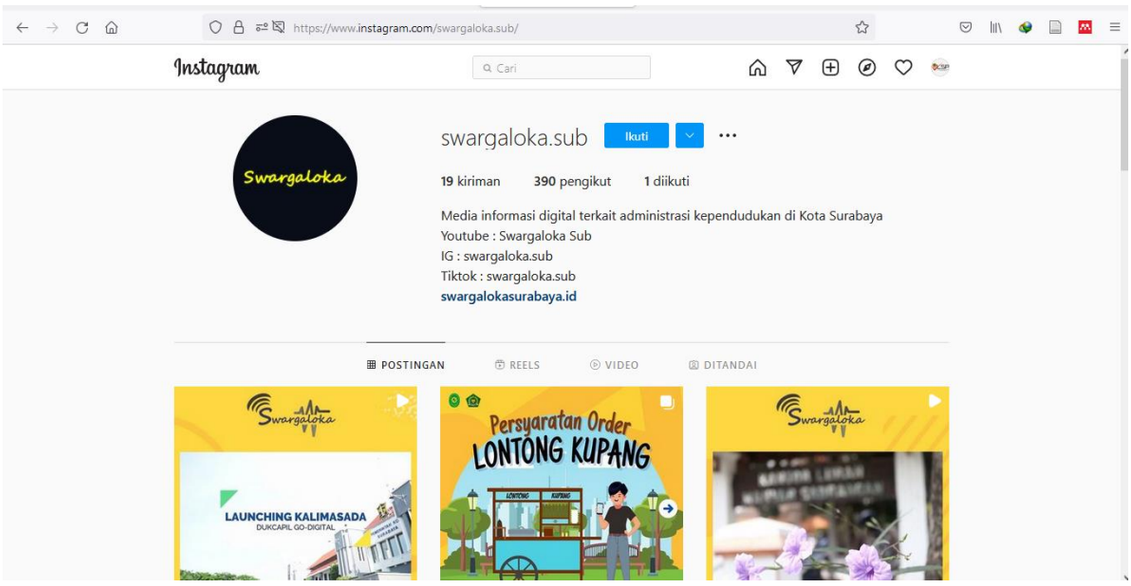
Pada kanal Swargaloka setidaknya ada empat sub kategori konten antara lain Limits (liputan tiga menit), Seputar Dialog Administrasi Kependudukan (SEDEP), Sitkom Cak Masduki, dan Reportase Adminduk. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4, Kanal youtube Swargaloka, Diambil tanggal 29 November 2021

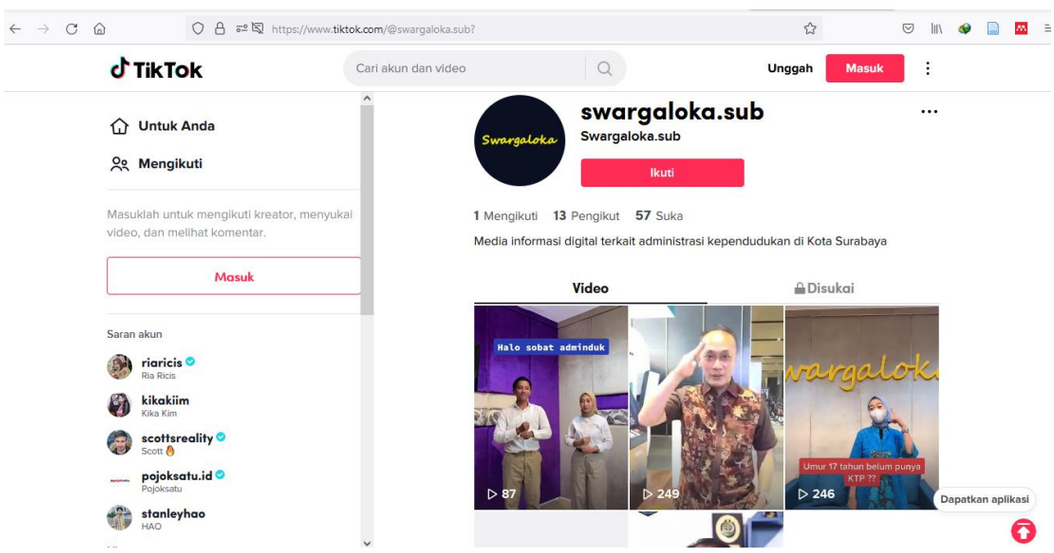
Pada halaman muka kanal youtube Swargaloka juga memberikan informasi bahwa swargaloka dapat diakses melalui instagram dengan nama swargalokasub, selain itu dapat juga penggunaan konten melalui tiktok dengan nama swargaloka sub serta terdapat juga website dengan alamat swargalokasurabaya.id.

Pada halaman instagram Swargaloka.sub terdapat beberapa konten yang sebelumnya di upload pada youtube, namun dikemas lagi dengan gaya yang menyesuaikan media instagram. Melalui media instagram konten yang seblumnya berdurasi yang panjang sekitar 15 menit hingga 1 jam dikemas lagi dalam bentuk feed dan video pendek. Sehingga informasi (konten) yang sama disebarkan pada media lainya. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5 Halaman Instagram Swargaloka.sub

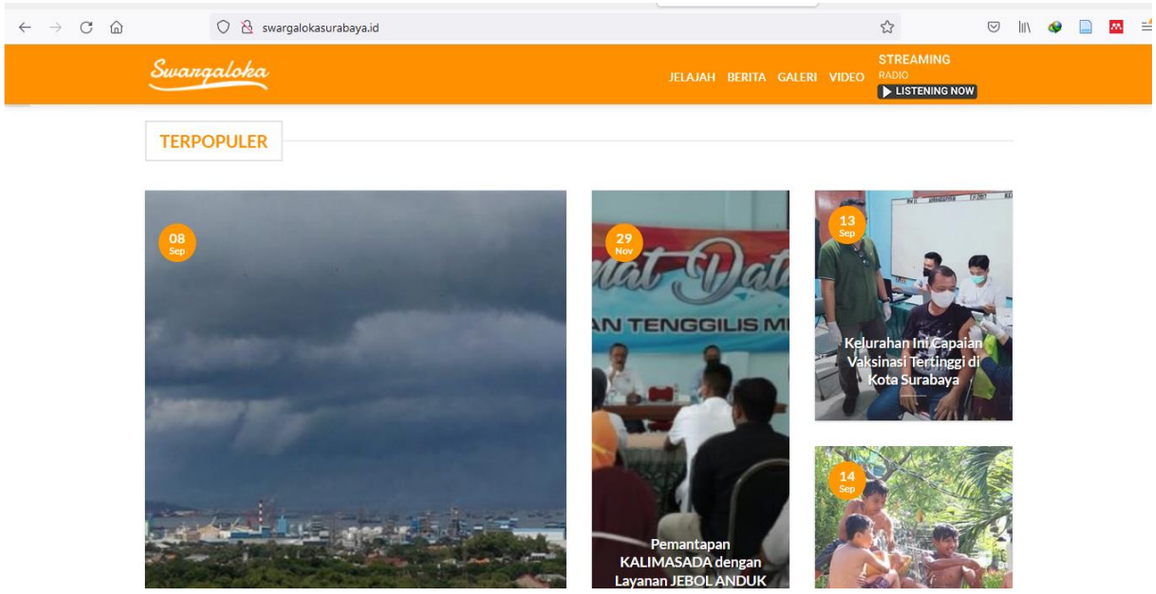
Ini adalah halaman Dispendukcapil pada instagram dengan akun swargaloka.sub. Selain media sosial instagram dan youtube, dalam melakukan diseminasi informasi, Dispendukcapil Surabaya juga menggunakan media sosial lainya yaotu media tiktok. Pada halaman media tiktok terdapat beberapa konten yang sudah diupload pada instagram juga terdapat pada tiktok dengan nama swargaloka, seperti terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 6, Halaman muka tiktok dengan akun swargaloka.sub

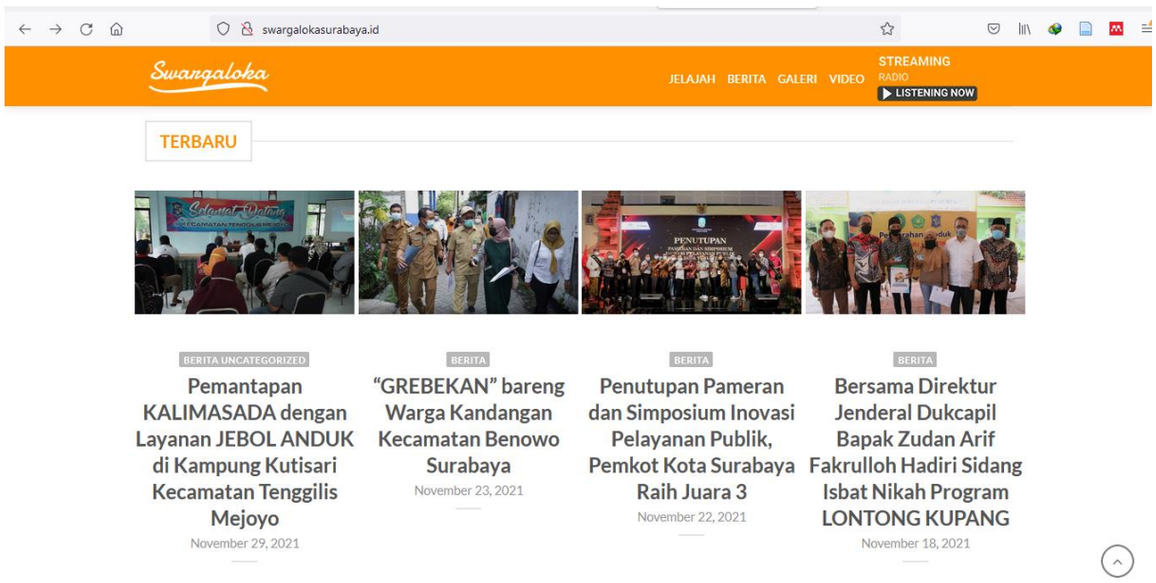
Dalam model diseminasi informasi Dispendukcapil Kota Surabaya, tidak hanya mennggunakan media sosial saja akan tetapi juga menggunakan website yang menjadi rumah rujukan semua konten yang sudah diupload pada youtubem isntagram maupun tiktok. Pada website dengan alamat swargalokasurabaya.id menunjukkan bahwa semua konten yang terdapat pada youtube, instragram maupun tiktok dapat dilihat semuanya pada website, baik dalam bentuk video,

gambar, teks maupun infografis. Berikut ini gambar website swargalokasurabaya.id



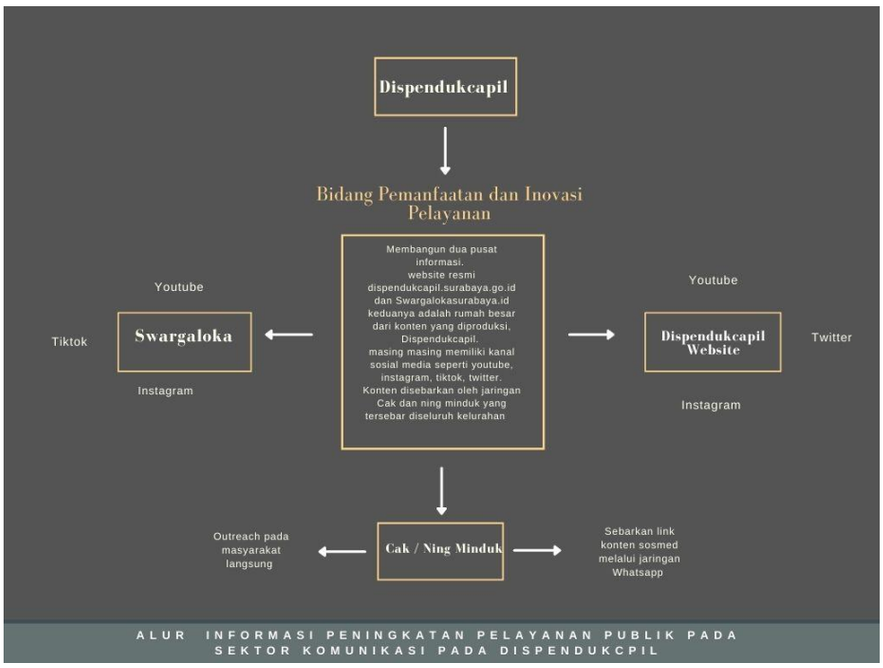
Gambar 7 Halaman populer pada website Swargalokasurabaya.id

Halaman pada website Swargaloka sebagai pust informasi terlihat cukup lengkap dan sangat dinamis dengan menyediakan konten foto, video, text hingga audio berupa radio streaming. Konten berita yang ditulis cukup update yang menulis tentang kegiatan Dispendukcapil maupun kegiatan pemrintah kota Surabaya. Seperti yang terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar 8, Web Swargaloka pada Halaman Terbaru

Apabila semua alur informasi media yang digunakaan oleh Dispendukcapil, maka dapat digambarkan seperti dibawah ini.



Gambar 9, Alur infromasi peningkatan pelayanan publik pada sektor komunikasi pada Dispendukcapil Surabaya

Alur informasi yang berjalan pada penggunaan media oleh Dispenducapil Surabaya. Secara prinsip Dispendukcapil melalui Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan membangun dua website, pertama website dengan alamat dispenducapil.surabaya.go.id, dan yang kedua website dengan alamat swargalokasurabaya.id. Masing-masing website yang dibangun bersinergi dengan media sosial untuk melakukan diseminasi informasi prudk administrasi kependudukan.

Ada perbedaan cara menyampaikan konten pada kedua website tersebut. Website Dispendukcapil.Surabaya.go.id lebih formal, hal ini terlihat dari karakter tulisan yang ditayangkan, disamping itu tidak ada konten video dalam website tersebut. Ini berbeda dengan website swargalokasurabaya.id yang lebih nonformal gaya tulisannya ringan dan terdapat banyakkonten video maupun audio. Pada website ini, beberapa konten yang terdapat pada kanal youtube swargaloka juga ditampilkan disini, termasuk konten yang ada pada intagram dan tiktok. Artinya, Dispendukcapil Surabaya lebih mengoptimalkan website Swargaloka.

Media informasi yang dibangun oleh Dispendukcapil Surabaya, dari website maupun mambangun kanal sosial media seperti Youtube, Instagram, tiktok dan twitter, semuanya perlu disebarkan pada masyarakat luas agar informasi di dalamnya dapat diakses oleh publik secara cepat dan merata.

Penggunaan media sosial seperti Youtube adalah pilihan yang tepat, karena saat ini media sosial Youtube adalah media yang paling banyak digunakan warga (dekat dengan masyarakat). Jumlah penguna sosial media di Indonesia tahun 2021 mencapai 170 juta pengguna dan 93 % diantaranya adalah pengguna youtube (Luthfi, 2021). Artinya, dengan menggunakan youtube proses diseminasi informasi atau pemerataan informasi sebagai cara pengembangan pelayanan publik dalam sektor komunikasi (Drajat, 2008), akan semakin cepat terjadi.

Selain banyakanya jumlah pengakses, Youtube murah dan mudah, karena dalam era sekarang ini ada banyak cara masyarakat berkomunikasi, mereka dapat menggunakan PC, Laptop, ponsel dan perangkat, mesin game dan layar interaktif. Mereka memiliki akses di rumah, di perjalanan maupun di tempat kerja (Phillips & Young, 2009), termasuk di dalamnya mengakses youtube. Dan yang paling penting, penggunaan Youtube sebagai media informasi karena media sosial youtube adalah media berbasis multimedia (audio visual), media semacam ini dinilai efektif karena lebih mudah difahami oleh masyarakat umum (Biddinika et al., 2019).

Selain media youtube, Dispendukcapil juga menggunakan media instagram, yang penyebarannya dikombinasikan dengan grup whatsapp. Konten yang sudah diproduksi, diunggah pada media youtube, dikemas ulang lalu diunggah pada media instagram. Proses secaman ini disebut sebagai *cross media publishing,* aktifitas mempublikasikan konten yang sudah *posting* kemudian dipublikasikan lagi pada *platform* media yang berbeda (Veglis, 2008).

Untuk menyebarkan konten media tersebut, media swargaloka dibantu jarigan cak dan ning minduk yang tersebar di seluruh kota Surabaya. Cak dan Ning minduk adalah duta administrasi kependudukan yang dibentuk oleh Dispendukcapil Surabaya. Mereka adalah key opinion leaders pada tingkat kelurahan, setiap kelurahan diisi minimal dua orang. Mereka bekerja untuk membantu Dispendukcapil Surabaya dalam melayani masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, disamping itu mereka juga memiliki

tugas menyebarkan informasi dari media yang dibangun oleh Dispendukcapil Surabaya.

Dipendukcapil menggunakan jaringan grup whatsapp cak dan ning minduk. Terdapat 326 tokoh masyarakat yang tergabung dalam cak dan ning minduk, yang tersebar secara merata di Surabaya, masing-masing terdapat dua orang tokoh di setiap kelurahan. Jaringan ini dibentuk bersamaan dengan pembentukan media swargaloka. Cak dan ning minduk mendapatkan pengetahuan dan pelatihan cara menyebarkan informasi (literasi) administrasi kependudukan kepada masyarakat secara tatap muka langsung maupun secara online (whatsapp). Melalui grup whatsapp cak dan ning minduk inilah setiap konten yang sudah diunggah melalui youtube dan instagram disebar (dipromosikan). Tujunnya, agar konten yang sudah *posting* melalui youtube dan instagram dapat dengan cepat menyebar pada publik dengan cepat dan mudah.

Kepala Dispendukcapil Surabaya Agus Imam Sonhaji mengatakan di era digital membutuhkan cara baru dalam menjangkau masyarakat. Sosialisasi cara lama seperti tatap muka dan beriklan di media massa belum sepenuhnya efektif. Dispendukcapil Kota Surabaya membutuhkan media yang mampu menyebarkan informasi kepada masyarakat agar terjadi pemerataan informasi. Konten diproduksi secara teratur dan terus menerus, kemudian disebar secara luas pada masyarakat.

Dengan media informasi ini, diharapkan warga Surabaya juga berkontribusi terhadap konten (terlibat dalam deseminasi informasi). Apa yang dilakukan Dispendukcapil dengan media informasi Swargaloka dapat dikategorikan sebagai bagian dari aktivitas *Online Public Relations* (Phillips & Young, 2009). Membangun media melalui web maupun social media adalah cara baru dalam berkomunikasi dengan publik. Organisasi dapat menciptakan dialog dan berkomunikasi langsung dengan publik maupun pemangku kepeningan tanpa adanya mediasi, sehingga memungkinkan pengguna, klien, lawan dan pesaing untuk berkomunikasi secara bebas satu sama lain (Phillips & Young, 2009). Dispendukcapil menyadari, apabila membuka kanal social media dan membangun komunikasi secara terbuka, maka sangat mungkin memperoleh komentar negatif dan menyudutkan. Dispendukcapil, harus mempersiapkan diri apabila hal ini terjadi.

Dengan membuat media informasi berbasis media sosial, Dispendukcapil Surabaya siap membangun keterbukaan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan publik. Menurut (Drajat, 2008), hal ini adalah prinsip dasar membangun pelayanan publik pada sector komunikasi.

> “Salah satu fungsi penting dalam kegiatan komunikasi pelayanan publik adalah fungsi komunikasi yang menyalurkan informasi, baik dari pemerintah kemasyarakat, ataupun sebaliknya, dari masyarakat ke pemerintah. Saran atau kritik tentang kinerja pelayanan pemerintah dapat diketahui. Dari situ kemudian pemerintah bisa mengukur diri seberapa jauh kinerjanya ditanggapi masyarakat (Drajat, 2008).

Secara prinsip, salah satu bidang yang dapat dikembangkan pengembangan pelayanan publik pada sektor komunikasi adalah meingkatkan bidang kehumasan. Di era digitalisasi, pengembangan publik relations dapat dilakukan secara online. Menurut Phillips and P.Young (Phillips & Young, 2009), *online public relations* merujuk pada kegiatan penggunaan *web blog, media sosial, email, games, flickrs, new media release*, maupun platform internet lainnya untuk menyebarluaskan informasi tentang organisasi, serta membuka arus informasi yang timbal balik dengan warga secara online. Itu sebabnya, ketrampilan memanagement konten dan memperesentasikanya adalah kebutuhan dasar strategi *online public relations* agar publik dapat mengakses informasi secara mudah (Phillips & Young, 2009). Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan (Drajat, 2008), bahwa salah satu unsur terpenting dalam pengembangan komunikasi pelayanan publik pada sektor komunikasi adalah kemudahan masyarakat mendapatkan informasi.

b. Rekomendasi Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.

Inovasi pelayanan publik adalah cara ampuh dalam membuat nilai dan standar baru dalam sebuah organisasi. Dalam perkara layanan publik, sebuah inovasi harus dititkberatkan untuk penerima manfaat, yaitu masyarakat pengguna layanan. Inovasi senantiasa membutuhkan kombinasi sumber-sumber baru, yang dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi secara cepat terutama dalam sisi penggunaan. Inovasi pelayanan yang diberikan harus dapat memberi manfaat dalam konteks sosio-ekonomi. Platform digital memungkinkan stimulasi dan transformasi yang lebih efisien dalam pelayanan public. Transformasi pelayanan melalui platform digital dapat diasosiasikan dengan tantangan untuk membangun model bisnis yang bernas dan terpercaya.

Transformasi pelayanan publik dengan memakai teknologi digital dapat mengoptimalkan manfaat bagi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui pelayanan yang dirancang untuk kebutuhan publik yang spesifik, yang lebih responsif, berkualitas tinggi namun berbiaya rendah, termasuk dalam hal keberlanjutan pemakaiannya. Benefit yang dirasakan pengguna layanan publik terkait penggunaan platform digital terletak pada pembangunan infrastruktur administratif terutama pada layanan yang biasa dilakukan di front office.

Semua ini untuk menjawab tantangan dan ekspektasi yang tinggi terhadap pemerintahan dalam peningkatan bentuk dan kualitas layanan publik. Transformai pelayanan publik juga merupakan pernyataan politik pemerintah dalam menumbuhkan kepercayaan dari parlemen dan perwakilan rakyat, melalui bentuk inovasi yang responsif dan transparan, serta melalui penyediaan kesempatan yang sama bagi pengguna jasa dan masyarakat umum. Pemerintah diharapkan untuk mempunyai kapasitas yang lebih besar dalam memahami dan merespon isu-isu yang kompleks, dengan menyediakan layanan yang didesain khusus sesuai karakter masyarakat, sekaligus memenuhi prioritas pembangunan nasional.

Hal-hal tersebut yang mengemuka pada sesi Focus Group Discussion yang diselenggarakan pada 18 November 2021. Para peserta merespon inovasi digital yang dilakukan oleh Dispendukcapil, serta memberi masukan berdasarkan pengalaman mereka berinteraksi dengan sarana digital yang tersedia melalui e-Klampid. Berikut rekomendasi yang muncul dalam sesi FGD.

1. Inovasi dan Personalisasi Layanan

Peserta FGD mengemukakan kesan mereka mengakses informasi dan layanan yang tersedia melalui website dispendukcapil Surabaya, maupun Swargaloka dan akun-akun media sosial. Philipus Keban, pengajar Administrasi Publik Universitas Airlangga, mengatakan bahwa Dispendukcapil telah berhasil merespon kebutuhan masyarakat melalui aplikasi digital e-Klampid. Menurutnya, kehadiran aplikasi yang dapat memudahkan urusan kependudukan amatlah penting. Ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang modern dan mudah diakses menjadi krusial, dimana system yang dibangun dapat bekerja secara efisien dan tepat guna.

Transformasi pelayanan dibutuhkan terutama di wilayah yang mempunyai dampak tinggi seperti sektor pendidikan, layanan kesehatan, perlindungan social, dan termasuk layanan kependudukan. Menurut Philipus, transformasi layanan digital yang diberikan Dispendukcapil memberikan peran penting dalam inovasi layanan publik, meningkatkan produktivitas layanan, mengurangi intensitas tenaga kerja, meningkatkan tingkat kepuasan akibat efektivitas layanan, dan meningkatkan keterbukaan informasi, keterikatan, dan kepercayaan publik. Jika efek-efek tersebut dapat diambil oleh Dispendukcapil, maka layanan digital sangat mungkin untuk dikembangkan, dengan memberikan perhatian kepada engagement dengan publik, seperti penggunaan media sosial yang lebih intensif. Menurutnya: “dispendukcapil di Indonesia belum ada yang membuat akun seperti itu, mungkin bisa dipertimbangkan, pemanfaatan pada kanal-kanal tertentu, untuk menambah wawasan. YouTube lebih oke, untuk sekedar tanya jawab saya kira TikTok menjadi lebih efektif.” (Keban, wawancara, 2021).

Edward Dewaruci, tokoh masyarakat Surabaya dalam FGD mengingatkan untuk memberikan pengalaman dan kebebasan kepada public dalam mengakses layanan yang disediakan dispendukcapil. Pemakaian media sosial seperti Youtube maupun Instagram memang dapat menambah personalisasi layanan, namun aplikasi e-Klampid harus dapat dipakai secara mudah juga oleh pengguna. Menurut Edward: “partisipasi publik tidak hanya soal data entry yang diserahkan kepada petugas, kemudian dengan sistem yang ada, aplikasi dapat memudahkan yang dapat dilakukan oleh yang bersangkutan itu sendiri”. (Dewaruci, wawancara, 2021).

2. Layanan yang inklusif dan terintegrasi

Layanan digital yang disediakan oleh Dispendukcapil telah memfasilitasi kepentingan administratif kependudukan. Penguatan terhadap layanan menjadi krusial, termasuk memberikan akses bagi semua orang dengan berbagai macam latar belakang. Hal ini diungkap oleh Eben Haezer, jurnalis anggota Aliansi Jurnalis Independen Surabaya. Menurut Eben, masih ada kelompok masyarakat yang tergolong rentan yang belum dapat mengakses layanan kependudukan dengan mudah. Satvika, pengajar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, mengatakan: warga disabilitas itu untuk mengurus KTP sebenarnya dapat terfasilitasi dengan online tapi ternyata tidak ada

kalau kmarin yang saya alami untuk warga disabilitas tetep harus dating langsung ke kantor Dispendukcapil.”

Pengalaman Satvika menunjukkan bahwa akses layanan digital sangat dibutuhkan oleh masyarakat tertentu, misalnya kelompok disabilitas. Jika demikian, pengembangan aplikasi dapat menyesuaikan dengan panduan komunikasi penyandang disabilitas, misalnya melalui akses khusus terhadap tunawicara, tunanetra, tunagrahita, dan lain sebagainya.

Lebih lanjut, Eben mengatakan, layanan digital seharusnya dapat diakses setiap waktu. Misalnya untuk masyarakat yang baru dapat mengakses layanan di malam hari, Agar dapat tetap upload dokumen dan mendapat layanan dari petugas secara online. “ini (terobosan) yang bagus karena mereka bisa dilayani 24 Jam”.

Eben juga menyarankan untuk tetap mempertahankan pelayanan langsung di kantor dispendukcapil dan juga melalui kelurahan dan kecamatan. Dia menjelaskan: “tahapan agar seluruh masyarakat tercakup itu memang kita nggak bisa langsung berubah seketika. Oke sekarang online, yang offline dihapus. Nggak bisa seperti itu. Artinya bisa jadi mungkin perlu metode-metode hybrid offline dengan online. Kan nanti pada akhirnya kita akan berangkat ke secara online seluruhnya.” Mengubah cara masyarakat mengakses layanan publik berarti juga mengubah budaya masyarakat itu sendiri.

Hal ini yang menjadi concern para peserta FGD. Menurut Irfan Wahyudi, pengguna layanan e-Klampid, sosialisasi layanan digital “adalah bentuk dari sosialisasi jangka panjang karena seperti saya sendiri, ketika saya ingin mendaftarkan anak saya, yang terpikir adalah ke kelurahan gitu. Itu budaya, maksudnya itu adalah kebiasaan, ritual yang dilakukan orang.” Kemudahan penggunaan juga menjadi hal yang penting. Disampaikan oleh Irfan: “memang ada hal-hal yang perlu diperhatikan, misalnya saya ketika mengisi informasi-informasi di e-klampid itu wah lumayan ini yang harus saya isikan.”

Edi Prasetyo, jurnalis Radio Suara Surabaya mengatakan bahwa aksesibilitas sangatlah penting, terutama dalam layanan digital. Menurutnya, kelompok masyarakat yang tidak terjangkau layanan internet, maupun yang tidak mempunyai literasi penggunaan internet harus dapat

mengakses layanan dispendukcapil. “sangat dibutuhkan juga untuk menjangkau kelompok rentan, perlunya penegakan khusus karena merekalah paling rentan yang menimbulkan masalah-masalah dispendukcapil.

Tentunya tidak hanya menggunakan pendekatan media, harus ada pendekatan institusional.” Oleh karena itu, konvergensi media digital dan media yang lain menjadi urgent dilakukan. “Ini butuh gabungan ruang luar, dan media digital. Penyedia layanan perlu mengidentifikasi dan mengetahui karakter mereka dan bagaimana cara menjangkau mereka.”, kata Edi. Lebih jauh, dia menjelaskan bahwa isi layanan haruslah dapat dimengerti dengan mudah, “harus dikemas dalam bahasa-bahasa yang sederhana”.

Jokhanan Kristiono, dosen STIKOSA AWS menambahkan, bahwa aplikasi layanan dan konten penyerta seperti website dan media sosial harus dapat memberi manfaat kepada masyarakat. Menurutnya, “harus dicermati adalah bagaimana konten-konten ini bisa diakses oleh warga. Kontennya banyak tapi nggak diakses, mending konten dikit tapi itu diakses banyak. Ini yang menjadi concern kita.

Kontennya yang bagus atau yang bisa diterima dengan baik dan itu diakses betul oleh warga. Daripada kita bikin banyak tapi akhirnya banyak informasi-informasi dan bingung.” Ketersediaan informasi yang cukup dalam satu aplikasi yang mumpuni, yang dapat melayani beragam kebutuhan administrasi kependudukan dinilai lebih pas daripada menyediakan berbagai aplikasi yang cenderung membuat bingung pengguna.

Concern mengenai aplikasi yang kuat dan aman mengemuka dalam diskusi FGD. Menurut Irfan, investasi berharga telah dilakukan Dispendukcapil dalam layanan kependudukan secara digital. Dispenduk juga telah melengkapi dengan website pendukung yang memberi pengalaman virtual yang mengasyikkan bagi pengguna layanan dispenduk melalui Swargaloka. “Suplemen dari Dispenduk ini melalui swargaloka itu tadi. Yang tujuannya kalau saya lihat, saya browsing-browsing untuk jadi jembatan komunikasi antara Dispenduk dengan warga bisa jadi.” Meski demikian, Irfan menyatakan perlu adanya integrasi informasi, karena selain Swargaloka, website resmi dispendukcapil juga beroperasi.

“Dalam prakteknya saya melihat seperti akun instagram itu ada dua yaitu swargaloka dan dispendukcapil.id yang mana orang pasti untuk urusan kependudukan ya ada top of mind-nya adalah Dispendukcapil.” Menurut Irfan, perlu dibuat jembatan informasi satu pintu, sehingga brandDispendukcapil dapat diperkuat dan layanan informasi juga dapat didiseminasikan ke masyarakat secara maksimal. Irfan menambahkan:

> “membangun kepercayaan melalui user interface dari aplikasi itu menjadi sangat penting. Ada pembaruan-pembaruan, pun juga Swargaloka. Kalau menurut saya, namanya terlalu sulit. Untuk nyambungin ke Dispenduk itu angel banget gitu. Sehingga ketika orang kemudian mengarahkan ke Swargaloka hubungannya dengan Dispendukcapil menurut saya itu kok effort banget ya. Kenapa nggak dibangun brandnya Dispenduk sendiri kemudian ya sudah di situ diberikan layanan-layanan yang sudah muncul di Swargaloka ini. Atau Swargaloka ditempelkan dulu ke Dispendukcapil jangan dipisah. Saya rasa itu sangat penting untuk membangun tidak hanya kepercayaan tapi juga brand image dari Dispendukcapil”.

Satvika mengamini pernyataan Irfan. Menurutnya: Swargaloka bias menjadi digital tools dari Pemkot Surabaya. Namun persoalan minor seperti banyaknya saluran komunikasi bias jadi mengganggu keberlanjutan media komunikasi yang dibangun oleh Pemkot Surabaya”. Edward Dewaruci menambahkan, perilaku masyarakat dalam penggunaan teknologi digital telah menghasilkan budaya digital yang terus berkembang. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh Dispendukcapil dalam penerapan dan sosialisasi layanan digital yang dibuat. Brand image DIspendukcapil ayng terbangun dapat lebih ditingkatkan dengan strategi komunikasi digital yang focus dan tidak terpecah-pecah.

3. Trust and data security

Keamanan layanan digital haruslah melampaui fungsinya. Aplikasi yang aman dapat mengikat kepercayaan pengguna. Menurut Satvika, “sebuah media yang diinginkan menjembatani kebutuhan masyarakat, pelayanan dan kemudian kelengkapan data itu harus (ada) data organisasi yang cukup kokoh.” Hal ini terkait kepercayaan public terhadap keamanan data yang disimpan oleh Dispendukcapil.

Lebih lanjut Satvika mengatakan: “Secara kelembagaan media ini benar-benar harus ditangani secara serius. Kalau nggak kita nanti hanya akan menjadi semacam media yang untuk seneng-senengan aja gitu.” Satvika mengapresiasi langkah yang diambil Dispendukcapil: “menarik ketika DIspendukcapil ini berangkat dari bawah, bener-bener pendekatannya dari

RT dan RW. Spesifiknya, Surabaya memiliki kehkhasan dalam mengelola warganya."

Para peserta FGD menekankan pentingnya data security terhadap layanan Dispendukcapil. Lebih jauh Irfan Wahyudi menerangkan: "terobosan-terobosan dalam hal digitalisasi ini menjadi sangat penting gitu ya dan membangun kepercayaan masyarakat bahwa data yang kamu setor itu tersimpan dengan aman itu juga penting."

Keamanan data dapat menjadi salah satu unsur yang dikedepankan dalam komunikasi public Dispendukcapil. Melalui media social dan aplikasi, masalah keamanan data ini dapat menjadi highlight. Edward Dewaruci menyampaikan bahwa "data kependudukan adalah harta yang mahal dan harus dilindungi." Hal ini akan dapat menaikkan kepercayaan sekaligus mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kehadiran otoritas pemerintah menjadi lebih positif. Edward menandaskan: "kita punya pemahaman lebih maju, bahwa ini (data) adalah harta karun yang diperlakukan dengan sangat hati-hati".

VII. PENUTUP

Dispendukcapil Surabaya sudah mengembangkan pelayanan publik pada sektor komunikasi, cara yang dilakukan adalah dengan membangun media informasi melalui website yang dikombinasikan dengan media sosial (youtube, instagram, tiktok, dan twitter). Hal ini dilakukan untuk mengatasi jarak atau gab pemahaman masyarakat akan administrasi kependudukan mulai dari produk hingga cara mengurus Aminduk. Penggunaan media media tersebut dengan prinsip *crossing* konten sangat baik untuk menyebarkan informasi. Utamanya penyebarannya dibantu oleh jaringan *key opinion leader* pada level kelurahan. Namun langkah ini harus dikembangkan dengan melakukan media relations dengan media arus utama seperti koran, televisi, radio maupun media online agar diseminasi informasi dapat lebih cepat terjadi. Yang terpenting adalah bagaimana konten yang diproduksi dispendukcapil bisa diakses oleh seluruh warga, dan konten yang diproduksi harus mudah dipahami oleh masyarakat. Disarankan dispendukcapil secara kontinya dan terus menerus memberikan informasi pada publik atas produk yang dimiliki selain itu, Dipendukcapil perlu mengembangkan produk yang mudah diakses untuk masyarakat kelompok rentan (warga disabilitas) dalam mengakses produk Dispendukcapil yang dapat terfasilitasi secara online.

Daftar Pustaka

Biddinika, M. K., Syamsiro, M., Novianti, S., Nakhshiniev, B., Aziz, M., & Takahashi, F. (2019). Dissemination of technology information through YouTube: A case of renewable energy technology. *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, *17*(3), 1526. https://doi.org/10.12928/telkomnika.v17i3.10124

Drajat, M. S. (2008). Pelayanan Publik pada Sektor Komunikasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, *9*(1), 63–76. https://doi.org/10.29313/mediator.v9i1.1144

Fadilah, G. N., & Maesaroh, M. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dispenduk Capil Kota Surabaya. *Journal of Public Policy and Management Review*, *9*(2), 71–87.

Faig, N. (2021, January 24). *Layanan Dispenduk Capil Surabaya segera Beralih ke Aplikasi Smartphone, Layanan Manual Tetap Ada* [News]. Surya.co.id. https://surabaya.tribunnews.com/2021/01/24/layanan-dispenduk-capil-surabaya-segera-beralih-ke-aplikasi-smartphone-layanan-manual-tetap-ada

Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. *Penerbit Gava Media*, *I*.

Jatim Dukung Gerakan Indonesia Sadar Adminduk #Gisa | Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2018, April 24). [Pemerintahan]. Http://Kominfo.Jatimprov.Go.Id. http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/jatim-dukung-gerakan-indonesia-sadar-adminduk-gisa

Luthfi, W. (2021, July 5). *Mantap! Hampir Seluruh Netizen Indonesia Adalah Pengguna YouTube*. https://www.goodnewsfromindonesia.id/2021/07/05/mantap-hampir-seluruh-netizen-indonesia-adalah-pengguna-youtube

Phillips, D., & Young, P. (2009). *Online public relations: A practical guide to developing an online strategy in the world of social media* (2nd ed). Kogan Page.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, *11*(2).

Saffah, A. E., & Prathama, A. (2019). Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, *1*(2), 112–124. https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.14

Veglis, A. A. (2008). Modeling Cross Media Publishing. *2008 Third International Conference on Internet and Web Applications and Services*, 267–272. https://doi.org/10.1109/ICIW.2008.22