

**STRATEGI HUMAS *ONLINE* DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Humas *Online* Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Garut)**

Astry Ramadhantie
Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations*
Universitas Garut, Garut 44151, No. HP 089646784984
e-mail: astryramadhantie1@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan perencanaan program, pelaksanaan komunikasi dan evaluasi program yang dilakukan humas *online* dalam menyebarkan informasi administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan adalah strategi humas yang terdiri dari perencanaan program, pelaksanaan komunikasi dan evaluasi program. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Peneliti mengambil empat informan yaitu pegawai Seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil yang bertindak sebagai humas *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan program yang dilakukan humas *online* sudah meliputi semua tahapan perencanaan yang meliputi analisis situasi, penetapan tujuan, penentuan khalayak, pemilihan media dan penentuan anggaran. Dalam pelaksanaan komunikasi, sosialisasi administrasi kependudukan dilaksanakan secara sistematis mulai dari penentuan komunikator, merencanakan pesan yang akan disampaikan sampai dengan pengaturan tampilan dalam media. Dari hasil evaluasi didapatkan respon masyarakat cukup baik terlihat dari terjadinya peningkatan jumlah masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el di tiap kecamatan, sampai akhir Desember 2019 tercatat 2.857 orang masyarakat yang sudah melakukan perekaman data KTP-el.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Humas *Online*, Informasi, Pelayanan, Strategi

I. Pendahuluan

Pada saat ini Humas Disdukcapil Kabupaten Garut memanfaatkan media *online* sebagai media yang menyediakan berbagai informasi terkait pelayanan publik yang dilaksanakan oleh dinas baik berkenaan dengan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, profil, kebijakan atau pun perkembangan kegiatan organisasi. Salah satu pelayanan publik yang ditampilkan dalam *website* Disdukcapil adalah sosialisasi mengenai administrasi kependudukan dimana dalam *website* tersebut ditampilkan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan. Dalam *website* ini ditampilkan persyaratan, standar operasional prosedur kegiatan pendataan administrasi kependudukan yang meliputi informasi pelayanan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK).

Melalui informasi administrasi kependudukan yang dimuat pada laman *website* Disdukcapil ini diharapkan masyarakat mengetahui berbagai informasi mengenai pentingnya tertib administrasi bagi pembangunan sehingga menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan segala kegiatannya yang berhubungan dengan kependudukan. Adapun kegiatan yang berhubungan dengan penataan administrasi kependudukan adalah tertibnya kepemilikan dokumen KTP-el dan Kartu Keluarga.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut mempunyai tugas dan fungsi yang sangat penting dalam mensukseskan program Kementerian Dalam Negeri, yaitu percepatan layanan administrasi kependudukan mengingat ketertiban administrasi kependudukan sangat berguna bagi pembangunan di Kabupaten Garut karena pembangunan di Kabupaten Garut tidak terlepas dari data-data mengenai informasi kependudukan secara lengkap untuk mendukung perumusan kebijakan, pelaksanaan dan perencanaan berbagai program kegiatan pembangunan.

Adapun alasan peneliti mengangkat tema ini berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti di lapangan diketahui:

- 1) Masih adanya masyarakat di Kabupaten Garut yang belum memiliki dokumen kependudukan khususnya masyarakat yang belum tahu pentingnya dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 2) Masih rendahnya jumlah masyarakat yang memiliki dokumen administrasi kependudukan. Dari data base kependudukan Disdukcapil Kabupaten Garut, sampai tahun 2018 kepemilikan Kartu Keluarga baru mencapai 55% artinya 45% masyarakat Kabupaten Garut belum memiliki Kartu Keluarga, sedangkan kepemilikan KTP-el baru mencapai 70,9% yang artinya masih ada 29,1% masyarakat Kabupaten Garut belum memiliki KTP-el. Menurut Target Nasional Tahun 2018 minimal pencapaian target kepemilikan Kartu Keluarga harus mencapai 80% sedangkan Kepemilikan KTP-el harus mencapai 100%. Namun, kenyataan di lapangan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan terutama KTP-el di Kabupaten Garut masih sangat rendah.
- 3) Banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi bahwa semua pelayanan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan dapat dilakukan dengan persyaratan dan prosedur yang mudah sehingga masih sering ada keluhan-keluhan dari masyarakat diantaranya adanya biaya pengurusan KTP dan KK karena adanya pungutan oleh oknum yang mengatasnamakan Disdukcapil, antrian yang berdesakan dan karena jarak yang jauh antara desa ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka kebanyakan masyarakat menggunakan jasa calo dalam pengurusan dokumen kependudukannya.

Dengan adanya sosialisasi mengenai administrasi kependudukan di *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Garut, masyarakat seharusnya dapat mengurus sendiri dengan mudah dan gratis dokumen kependudukannya. Penelitian ini dikaji dengan menggunakan teori strategi humas menurut Cutlip dan Center (dalam Danandjaja, 2011:47) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga proses strategi humas yang bersifat dinamis, yang artinya setiap unsur yang ada memiliki kesinambungan satu sama lain. Ketiga proses tersebut adalah: perencanaan program, pelaksanaan komunikasi dan evaluasi program. Sehingga dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana perencanaan program humas *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam menyampaikan informasi administrasi kependudukan ?
- 2) Bagaimana pelaksanaan komunikasi humas *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam menyampaikan informasi administrasi kependudukan ?
- 3) Bagaimana evaluasi program humas *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut terkait informasi administrasi kependudukan yang telah disampaikan kepada masyarakat ?

II. Metode Penelitian

Pendekatan yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah pendekatan Ilmu Komunikasi dengan metode analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan setting alamiah yang bersumber dari sumber primer dan sumber sekunder dengan teknik wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini secara *purposive* atau sengaja, dengan pertimbangan informan yang dipilih mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian informan dalam penelitian ini adalah Staf Seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil yang bertindak sebagai humas *online*.

III. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tahapan strategi humas *online* dalam menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan yang pertama adalah perencanaan program meliputi langkah-langkah sebagai berikut: Analisis situasi dilakukan humas *online* untuk mengumpulkan dan memahami situasi masyarakat yang akan menjadi sasaran program informasi administrasi kependudukan. Penetapan tujuan digunakan sebagai acuan pelaksanaan program dan sebagai tolak ukur hasil yang ingin dicapai. Pengenalan situasi dilakukan humas *online* untuk mengetahui tingkat kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan baik KTP-el maupun KK dengan cara wawancara dan melakukan observasi pada masyarakat. Humas *online* Disdukcapil dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan menetapkan siapa yang menjadi target sasaran. Adapun yang menjadi target sasaran administrasi kependudukan berupa KTP-el adalah warga yang berumur 17 tahun ke atas atau sudah menikah atau pernah menikah, Wajib Kartu Keluarga adalah pihak yang memiliki keluarga atau hubungan keluarga. Penentuan khalayak adalah masyarakat yang belum melakukan perekaman data sehingga belum memiliki dokumen KTP-el ataupun KK. Media yang digunakan untuk menyampaikan program administrasi kependudukan menggunakan media berbentuk *website*. Media *online* berupa *website* digunakan oleh humas *online* Disdukcapil sebagai media dalam sosialisasi administrasi kependudukan. Pendekatan yang dilakukan dalam sosialisasi menggunakan media *online* adalah dengan mempresentasikan berbagai informasi mengenai persyaratan, prosedur maupun tahapan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Humas *online* Disdukcapil menetapkan anggaran dengan cara membuat prediksi biaya yang dihabiskan dalam penyelenggaraan program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui media *online*. Anggaran biaya diajukan dalam APBD yang merupakan perhitungan-perhitungan kebutuhan dana untuk pembangunan media *online*, operasionalisasi, pemeliharaan, dan biaya-biaya lain.

Setelah melakukan perencanaan program maka humas *online* Disdukcapil melaksanakan komunikasi dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan dengan tahapan sebagai berikut: Kegiatan komunikasi melalui media *online* dilaksanakan oleh humas *online* yang bertindak sebagai komunikator yang melaksanakan berbagai kegiatan dari mulai merencanakan pesan yang akan disampaikan sampai dengan pengaturan tampilan dalam media. Dalam menyampaikan informasi administrasi kependudukan humas *online* yaitu Seksi Inovasi Pelayanan berperan sebagai komunikator atau pemberi informasi kepada masyarakat. Pesan yang disampaikan humas *online* berkaitan dengan program administrasi kependudukan. Pelaksanaan komunikasi administrasi kependudukan oleh humas *online* menggunakan media *website* sebagai saluran atau sarana untuk meneruskan pesan kepada masyarakat sebagai komunikan yang jauh tempatnya dan banyak jumlahnya. Pesan yang disampaikan dengan materi dan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Komunikan wajib KTP-el adalah masyarakat yang telah berusia 17 tahun ke atas atau mereka yang telah atau pernah menikah meskipun umurnya belum mencapai usia 17 tahun dan wajib Kartu Keluarga adalah pihak yang memiliki keluarga atau hubungan keluarga sedangkan media yang digunakan berupa *website* atau situs www.disdukcapil.garutkab.go.id yang merupakan

kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar yang bersifat statis. Dalam pelaksanaan komunikasi ditemukan beberapa permasalahan di lapangan, yaitu kurangnya sumberdaya manusia, design kurang menarik, kurang fitur gambar, tidak ada video dalam setiap berita, *website* tidak bisa berkomunikasi langsung, belum ada ruangan khusus untuk pengelola *website*, kurangnya *software* dan *hardware*. Dalam mengevaluasi informasi kependudukan yang telah disampaikan, sebagai berikut: dilakukan penilaian terhadap kegiatan komunikasi dilakukan berkala setiap bulan dan penilaian terhadap respon masyarakat yang dilihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan perekaman data dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap program.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan sajian dan analisis data, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Perencanaan program yang dilakukan humas *online* dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan sudah meliputi semua tahapan dalam perencanaan yang meliputi analisis situasi, penetapan tujuan, penentuan khalayak, pemilihan media dan penentuan anggaran.
2. Dalam pelaksanaan komunikasi, proses sosialisasi program administrasi kependudukan dilaksanakan secara sistematis mulai dari penentuan komunikator, merencanakan pesan yang akan disampaikan sampai dengan pengaturan tampilan dalam media.
3. Dari hasil evaluasi program didapatkan respon masyarakat cukup baik terlihat dari terjadinya peningkatan jumlah masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el di tiap kecamatan, sampai akhir Desember 2019 tercatat 2.857 orang masyarakat yang sudah melakukan perekaman data KTP-el.

Di lapangan ditemukan hambatan baik dalam proses perencanaan program maupun pelaksanaan komunikasi yaitu kurangnya sumberdaya baik sumberdaya manusia juga sarana prasarana diantaranya belum adanya ruang husus, kurangnya *software* dan *hardware* penunjang, penataan design yang kurang menarik, tidak ada video dan tidak ada komunikasi melalui *website* disudcupil.

Daftar Pustaka

- Amrullah, MudzhiraNur. (2012). *Strategi Public Relations*. Makassar: Alauddin University Press.
- Ardianto, Elvinaro. (2010). *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Cangara Hafied. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja grafindo. Persada.
- Collin, Thomas Coulson. (2002). *PR: Pedoman Praktis Untuk PR*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Djamaludin. (2014). *Perencanaan Strategis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Efendy, Onong Uchjana. (2006). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Firsan, Nova. (2007). *Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, Dasrun. (2014). *Media Public Relations; Pendekatan Studi Kasus Cyber Public Relations Sebagai Metode Kerja PR Digital*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Husein, Umar. (2009). *Metode Riset komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-Dasar HUMAS*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moloeng, Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyatiningsih. (2011). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rafael. (2006). *Teknologi Komunikasi dan Informasi: Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan, dan Dampak*. Makassar: Alauddin University Press.
- Ruslan, Rusady. (2008). *Kiat dan Strategi Kampanye Publik Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sjamsulbachri. (2004). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sumadi, Suryabrata. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soemirat. (2000). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Yuhefizal. (2009). *Cara mudah membangun website interaktif menggunakan content managemen system joomla (CMS)*. Jakarta: Elex Media Computindo.