

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk paling besar di dunia. Sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia kini telah mencapai 278, 69 juta jiwa pada pertengahan 2023. Besarnya jumlah penambahan penduduk tiap tahunnya menjadikan Indonesia membutuhkan data administrasi kependudukan. Mengenai hal tersebut pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terkait pengaturan Kependudukan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan dan pembangunan pada sektor lain.

Dinamika perkembangan zaman menjadikan pola pelayanan administrasi kependudukan harus memenuhi standar berteknologi informasi, tertib, dinamis, serta tidak diskriminatif. Oleh sebab itu, dalam upaya menunjukkan kesiapan dalam perkembangan zaman, pemerintah melakukan penyesuaian terhadap kebijakan terkait administrasi kependudukan. Penyesuaian dilakukan terhadap beberapa ketentuan yang

ada apa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Perubahan mencakup ketentuan umum, wewenang penyelenggara dan instansi pelaksana, pencatatan sipil, data, dan dokumen kependudukan. Adanya perubahan terkait kebijakan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memproses administrasi kependudukan.

Demikian halnya di Kabupaten Purworejo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Purworejo sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan kependudukan memiliki kewajiban untuk dapat melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Purworejo. Berdasarkan data yang disampaikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Purworejo jumlah penduduk Purworejo pada tahun 2022 yakni 804.335 jiwa dengan komposisi jenis kelamin laki-laki 402.939 jiwa dan Perempuan 401.396 jiwa.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terus mengalami perkembangan yang begitu pesat pada setiap tahunnya. Tidak dapat dipungkiri, segala kegiatan manusia sekarang ini telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Tak terkecuali pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu kinerja yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat dengan tujuan dapat memberikan kenyamanan bagi kedua belah pihak. Dengan adanya kemajuan dibidang

ini, membuat pemerintah dituntut untuk bisa berinovasi pada setiap pelayanan yang diberikan, hal ini agar pemerintah tidak terkesan kaku maupun birokratis.

Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu inovasi yang banyak dilakukan di perkembangan zaman modern saat ini. Pemerintah secara tidak langsung telah mendesak pemerintah di setiap daerah Indonesia untuk dapat mengembangkan inovasi guna melayani masyarakat secara daring, hal ini tersampaikan Kementerian Dalam Negeri melalui Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Menindaklanjuti peraturan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo mengeluarkan Keputusan Kepala Dinas Nomor 473.3/3882/2021 tentang inovasi “Sindolalak Purworejo” Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan). Sistem layanan dokumen administrasi kependudukan ini berbasis website layanan online melalui aplikasi yang dapat diunduh dalam perangkat *smartphone*. Melalui aplikasi ini, masyarakat Purworejo dapat mengakses pelayanan kependudukan meliputi permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan sinkronisasi data.

Namun demikian, masih banyak masyarakat Purworejo yang belum mengenal pelayanan Sindolalak. Seperti yang diungkapkan pada penelitain (Pasha, 2021) bahwasannya sebanyak 60% dari total pemohon yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Purworejo belum

mengetahui adanya aplikasi Sindolalak. Selain itu berdasarkan dari yang mengunduh aplikasi Sindolalak pada playstore masih sebanyak 10.000 penduduk dengan jumlah seluruh penduduk 804.335 jiwa. Selain itu ulasan yang diberikan masyarakat terkait aplikasi Sindolalak mendapatkan penilaian sebesar 3 dari rentang 1 sampai 5. Dalam penggunaan Sindolalak masyarakat merasakan kekurangan dari layanan ini yaitu, masih mengalami kendala dalam mengakses aplikasi baik ketika log in, verifikasi, serta penguplodan data.

Berjalannya proses administrasi kependudukan berbasis online tentunya perlu diimbangi dengan upaya atau strategi dari instansi terkait dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo untuk dapat mengoptimalkan dan memanfaatkan sumber daya yang ada. Salah satunya yaitu melalui strategi komunikasi dalam memperkenalkan aplikasi Sindolalak guna menarik minat masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat bahwa di Purworejo ada aplikasi yang dapat mempermudah pelayanan kependudukan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas serta hasil pengamatan pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji strategi komunikasi yang dilakukan untuk memperkenalkan aplikasi Sindolalak kepada masyarakat Purworejo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut: **“Bagaimana bentuk strategi komunikasi pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Purworejo dalam memperkenalkan Sindolalak kepada masyarakat?”**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dalam memperkenalkan Sindolalak. Serta menambah pengetahuan dan pemahaman penulis mengenai aplikasi Sindolalak terkhusus dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebermanfaatan bagi ilmu pengetahuan sehingga dapat memperkaya kajian ilmu, wawasan, dan pemikiran yang ada pada penelitian sebelumnya terkhusus di bidang ilmu pemerintahan.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan ataupun rekomendasi bagi pihak-pihak yang akan mengembangkan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

D. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis mengambil sebanyak 10 (sepuluh) studi terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian ini. Adanya kajian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan acuan dan perbandingan dalam menyusun penelitian, selain itu untuk menghindari adanya kesamaan penelitian. Berikut merupakan beberapa studi terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini:

Penelitian pertama oleh (Maulida & Prabawa, 2023) dengan judul *“Komunikasi Kebijakan Publik Dinas Dukcapil dalam Memperkenalkan Aplikasi SIBISA di Kecamatan Medan Area Kota Medan”*. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwasanya komunikasi terkait aplikasi SIBISA masih dikatakan kurang maksimal. Hal ini dikarenakan dari pihak Kecamatan Medan Area belum melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, pemerintah setempat hanya memasang spanduk atau cetak banner dalam mensosialisasikan aplikasi SIBISA. Selain itu dalam penelitian ini dijelaskan bahwa masyarakat setempat masih awam dalam penggunaan smartphone. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses pengimplementasian kebijakan serta gambaran mengenai pelaksanaan sosialisasi aplikasi SIBISA.

Penelitian kedua oleh (Aulia Rahmi et al., 2020) dengan judul “*Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!*”. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa pengimplementasian aplikasi LAPOR! sudah berjalan sesuai dengan prinsip E-Government yakni mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas terkait pelayanan publik. Namun demikian ditemukannya faktor penghambat yakni kendala pelapor yang menggunakan sms dimana sering ditemukannya kesalahan format dalam pengisian pesan teks. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat. Selain faktor penghambat, adapun faktor pendukung yakni kemudahan masyarakat dalam mengakses aplikasi LAPOR! ini, hal ini dikarenakan aplikasi ini dapat diakses melalui website, SMS, android, dan twitter. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan terkait implementasi penggunaan aplikasi LAPOR! serta faktor penghambat dan pendukung dalam penggunaannya.

Penelitian ketiga oleh (Wahyudi et al., 2022) dengan judul “*Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta*”. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Pemerintah Yogyakarta berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan memanfaatkan penggunaan teknologi dan informasi. Dengan mengusung konsep *smart city* Yogyakarta meluncurkan aplikasi mandiri pada 7 Oktober 2018 yang diberi nama *Jogja Smart Service (JSS)*. Adanya JSS ini diharapkan masyarakat dapat mengakses seluruh layanan publik

secara efektif dan efisien. Namun sayangnya masih ada beberapa masyarakat Yogyakarta yang belum merasakan hal tersebut, hal ini disebabkan masyarakat beranggapan pelayanan secara langsung dinilai jauh lebih mudah daripada menggunakan aplikasi JSS. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memaparkan upaya yang dilakukan Pemerintah Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan publiknya.

Penelitian keempat oleh (Paramita et al., 2021) dengan judul “*Strategi Komunikasi dalam Program Zero Waste Menuju NTB Lestari Oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Nusa Tenggara Barat*”. Penelitian ini menjelaskan terkait strategi komunikasi yang dilakukan guna mendukung program zero waste. Dijelaskan dalam penyusunan program setiap kepada dinas serta perwakilan institusi/organisasi diundang untuk dapat memberikan aspirasinya. Dalam penelitian ini ditemukan 2 cara untuk memperkenalkan kegiatan zero waste ini yaitu dengan cara sosialisasi secara manual dan kampanye. Selain itu, dalam penelitian ini dipaparkan bahwa setiap instansi memiliki kontribusi perannya masing-masing dalam mendukung program *zero waste*. Singkatnya strategi yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Mataram dalam mendukung program *zero waste* yaitu menggunakan strategi komunikasi yang meliputi tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan strategi yang digunakan dalam mendukung gerakan *zero waste*.

Penelitian kelima oleh (Irawan, 2018) dengan judul “*Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke*”. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan E-Government belum berjalan dengan baik. Hal ini dipaparkan dengan jelas oleh penulis bahwa belum ada regulasi yang dikeluarkan Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke untuk mengatur pelaksanaan *e-government*. Selain itu, dalam mensosialisasikan penerapan *e-government* masih hanya dilakukan di tingkat internal pemerintah, masyarakat masih belum diberikan sosialisasi mengenai hal tersebut, padahal dengan pemahamannya masyarakat mengenai *e-government* dapat memberikan support kepada pemerintah. Penulis juga menyampaikan terkait infrastruktur, kualitas, dan kuantitas menjadi kendala dalam pengembangan *e-government* dan juga *mindset* masyarakat yang masih menganggap Pelayanan elektronik jauh lebih rumit. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis terhadap *e-government* di Kabupaten Merauke dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian keenam oleh (Isra & Artis, 2019) dengan judul “*Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan Provinsi Riau Dalam Mensosialisasikan Program Imunisasi Measles-Rubella*”. Dalam penelitian ini, dipaparkan langkah-langkah strategi yang digunakan Dinas Kesehatan Provinsi Riau yaitu menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran, menyusun pesan, dan memilih media dan saluran komunikasi. Penulis menjelaskan

bahwa strategi Dinas Kesehatan Provinsi Riau dalam mensosialisasikan program imunisasi Measles Rubella masih belum maksimal dikarenakan belum tercapainya target imunisasi. Adanya hambatan mengenai imunisasi MR ini disebabkan ketidakjelasan mengenai kehalalan vaksin MR dan beberapa berita hoax yang menjadikan masyarakat terpengaruh untuk tidak memberikan izin anaknya diimunisasi. Adapun tujuan penulis menyusun penelitian ini untuk mengetahui strategi yang digunakan dinas kesehatan dalam mensosialisasikan program imunisasi *measles-rubella*.

Penelitian ketujuh oleh (Laksono, 2016) dengan judul “*Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Sosialisasi Program Besuk Kiamat*”. Hasil yang disampaikan penulis dalam penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang digunakan dalam sosialisasi program Besuk Kiamat ini dengan mengenali khalayak masyarakat Kota Surakarta. Berbagai strategi digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta yakni melalui sosialisasi Bimtek kepada pihak kelurahan serta melalui media baik digital maupun massa. Kebermanfaatan program ini telah dirasakan oleh masyarakat setempat dan masyarakat merasa bahwa sosialisasi program ini telah sampai kepada masyarakat. Namun sayangnya, menurut penulis hambatan dari dalam organisasi menjadi salah satu faktor kendala dalam mengkomunikasikan program ini. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Pemerintah Kota Surakarta dalam mensosialisasikan program Besuk Kiamat.

Penelitian kedelapan oleh (Wahyuni et al., 2021) dengan judul “*Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)*”. Program Rindu capil ini merupakan sebuah program perbaikan pelayanan kepada masyarakat, layanan ini berbasis web dengan sistem bagi masyarakat yang hendak menerima layanan hanya perlu membuka Web dan dapat mendaftar antrian. Disamping itu, masyarakat dapat menyesuaikan dan melihat nomor antrian yang mereka punya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis tingkat keberhasilan implementasi *smart governance* dilihat dari tiga aspek yaitu teknologi, visi, dan kolaboratif. Dari aspek teknologi penulis menyatakan pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan efektif, hal ini dibuktikan dari adanya program Rindu capil ini mengurangi antrian yang panjang serta pelayanan dirasa lebih efektif dan efisien. Dari aspek visi penulis menyatakan program Rindu capil merupakan jawaban untuk mewujudkan visi Makassar, dimana melalui inovasi ini sebuah organisasi mampu dikatakan untuk bersaing di era global saat ini. Namun sayangnya pada aspek kolaboratif masih mengalami kendala terkait partisipasi masyarakat itu sendiri yang masih rendah. Berbagai alasan yang diutarakan masyarakat mengenai program ini menjadikan aspek kolaborasi belum dinilai efektif. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis

penggunaan strategi dalam implementasi *smart governance* melalui program Rindu capil.

Penelitian kesembilan oleh (Atthahara, 2018) dengan judul “*Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*”. Hasil dari penelitian ini menjelaskan mengenai program aplikasi Ogan lopian yang diluncurkan guna memberikan pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Program ini mulai dijalankan sekitar bulan Juli 2017, adapun beberapa fasilitas menu yang dapat diakses masyarakat dalam aplikasi ini yaitu diantaranya Sampurasun Bidan, Sampurasun Dokter, Sampurasun Ambulan, Sampurasun Pariwisata, Sampurasun Bursa Kerja, dan Sampurasun Polisi. Upaya yang dilakukan Diskominfo untuk memperkenalkan aplikasi ini melalui sosialisasi kepada seluruh stakeholder yang ada di Pemda Purwakarta dan seluruh masyarakat bahkan sosialisasi ini dapat dikatakan berskala besar karena turut mengundang koral lokal dan nasional dalam agenda peluncuran aplikasi tersebut. Selain itu Diskominfo juga mensosialisasikan melalui media sosial seperti *Instagram, twitter, dan facebook*. Dapat disimpulkan aplikasi Ogan Lopian sudah berjalan seperti yang diharapkan pemerintah setempat, dapat dilihat dalam penelitian ini antusias masyarakat yang telah mengunduh aplikasi ini sebanyak sepuluh ribu kali. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Daerah Purwakarta melalui aplikasi Ogan Lopian.

Penelitian kesepuluh oleh (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019) dengan judul *“Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”*. Penulis meninjau pelaksanaan inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menjadi 6 tipologi yaitu inovasi produk (keluaran), inovasi layanan (operasional), inovasi proses (organisasional), inovasi konseptual, inovasi kebijakan, dan inovasi sistemik. Dari keenam tipologi tersebut, pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggamannya” telah memenuhi sebagian besar tipologi. Sosialisasi kepada beberapa stakeholder dan masyarakat menjadi jalan yang dipilih pemerintah setempat dalam meningkatkan persentase kepemilikan kartu identitas anak. Berdasarkan penelitian ini, penulis menemukan kendala yang menjadi terhambatnya inovasi ini yaitu mengenai upload data yang masih harus dilakukan berulang kali. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi yang dilakukan Dispendukcapil Kota Surakarta melalui layanan aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman” terkait kartu identitas anak.

Berdasarkan 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan dalam hal mengkaji tentang strategi komunikasi dan inovasi pelayanan berbasis digital (*smart governance*). Beberapa penelitian di atas juga banyak yang menggunakan

tiga elemen dalam pengembangan *e-government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Perbedaan yang akan diteliti penulis terletak pada variabel penelitiannya, subjek penelitian serta penggunaan teori, dimana peneliti ingin mengkaji tentang Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Dalam Memperkenalkan Sindolalak maka penulis menggunakan teori komunikasi Laswell dan teori manajemen strategi Fred R. David.

E. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pengelolaan pemerintahan yang baik untuk mencapai *good governance* dapat diimplementasikan melalui pelayanan publik. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan jasa atau servis kepada orang yang membutuhkan. Sedangkan publik merupakan sekumpulan orang banyak, masyarakat, rakyat umum, dan keperluan umum. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik dimaknai sebagai rangkaian kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Konsep dari pelayanan publik dapat dikatakan inti dari kegiatan berkaitan dengan penyediaan jasa untuk orang banyak, biasanya pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah maupun pihak lain atas nama pemerintah. Pelayanan publik merupakan bentuk dari respon tuntutan yang diminta masyarakat baik kepada pemerintah maupun sektor swasta yang memiliki wewenang.

Menurut Miftah Thoha dalam (Putra, 2019) pelayanan publik diartikan sebagai usaha sekelompok atau seseorang tertentu dalam memberikan bantuan yang memudahkan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Dwiyanto dalam (Auliyaa et al., 2022) pelayanan publik memiliki artian semua jenis pelayanan yang dapat menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat dimana barang atau jasa tersebut telah memenuhi kriteria yang ditentukan. Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik menurut Nurmandi dalam (Rinaldi, 2012) yaitu: (1) tidak dapat memilih konsumen, (2) perannya diatur oleh peraturan perundang-undangan, (3) sering diteliti, (4) memiliki pertanggungjawaban yang kompleks, (5) politik menginstitutionalkan konflik, (6) semua tindakan akan harus mendapat justifikasi, (7) output serta tujuan sulit diukur. Maka dengan demikian pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu tugas dan pengukuran dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan disimpulkan bahwasanya penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mendengarkan aspirasi dan tuntutan dari masyarakat. Pada konteks ini setiap instansi penyedia layanan harus melaksanakan prinsip pelayanan dengan baik sehingga dapat mendorong untuk melayani pelanggan dengan baik, adapun prinsip-prinsip tersebut yaitu a) kecepatan, b) kualitas layanan, c) kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat secara umum ada beberapa jenis pelayanan. Beragamnya kebutuhan masyarakat menjadikan pemerintah dan swasta menyediakan berbagai bentuk jenis pelayanan sesuai kebutuhan. Berdasarkan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, 2003) mengelompokkan jenis pelayanan publik berdasarkan sifat dan ciri-ciri kegiatan produk pelayanan yang dihasilkan, diantaranya yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang melayani kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang melayani kegiatan berupa penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk dalam distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang melayani kegiatan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasiab tertentu dan pasti, dengan produk akhirnya berupa jasa yang memberikan

kebermanfaatan bagi penerimanya secara langsung dan akan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Sedangkan Ratminto dan Atik Winarsih dalam (Mulawarman & Rosilawati, 2014) menjelaskan jenis pelayanan publik menjadi 3 bentuk yaitu:

- 1) Pelayanan publik bersifat privat, dimana semua penyedia barang dan jasa publik dari pihak swasta. Contohnya perumahan, pendidikan, dan perhotelan.
- 2) Pelayanan publik bersifat primer, penyedia barang dan jasa publik diselenggarakan oleh pemerintah dimana didalamnya hanya pemerintah satu-satunya penyelenggara dan pengguna. Contohnya pelayanan akta kelahiran dan pelayanan perizinan.
- 3) Pelayanan publik bersifat sekunder, penyedia barang dan jasa publik diselenggarakan pemerintah, namun pengguna tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Contohnya program pendidikan, rumah sakit, dan perbankan.

Dalam memberikan kemudahan pelayanan, diperlukannya peningkatan dan pengembangan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu menunjang perkembangan. Menurut Ibrahim dalam (Kurniawati et al., 2015) menyatakan bahwa kualitas dari sebuah pelayanan publik berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan

dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pemberian pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan merupakan sebuah upaya untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik dimana hal ini menjadi salah satu faktor penentu kualitas sebuah pelayanan. Pelayanan publik menjadi tempat interaksi antara masyarakat dan pemerintah, dimana masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima di masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, jika mutu pelayanan rendah maka aparaturnya akan mendapatkan citra buruk di kalangan masyarakat.

Dengan demikian adanya standar dalam pemberian layanan diharapkan penyedia dapat memberikan akses informasi bersifat terbuka kepada masyarakat dan dengan adanya suatu standar pelayanan sebagai indikator alat ukur dalam pemberian pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) yang meliputi,

- 1) dasar hukum
- 2) persyaratan
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur
- 4) jangka waktu penyelesaian
- 5) biaya/tarif
- 6) produk pelayanan

- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- 8) kompetensi pelaksana
- 9) pengawasan internal
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 11) jumlah pelaksana
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Saat ini kehidupan masyarakat telah berubah, dimana semua hal serba digital. Salah satunya pelayanan publik yang telah menerapkan digitalisasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Peralihan ini berguna untuk mempercepat terwujudnya *good governance*. Pemerintah dalam menerapkan *e-Government* menjadi salah satu langkah ampuh yang dapat digunakan untuk menghadapi perubahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat. Setiap pelayanan yang digunakan menggunakan sistem *e-Government* akan membuat layanan serta proses pemerintahan menjadi lebih efektif dan transparan dan juga adanya *e-Government* memberikan banyak manfaat pada masyarakat yaitu seperti waktu layanan lebih singkat dan efektif serta masyarakat menjadi lebih mudah dalam mendapatkan informasi pemerintahan.

Digital merupakan proses dimana proses media dari bentuk audio, video, dan cetak berubah menjadi digital. Menurut Kleindl dan Burrow dalam (Sihombing et al., 2022) istilah digital mengacu pada persiapan dan pelaksanaan dari pemikiran, kemudian, pada saat itu, pemikiran ide, pengembangan, penilaian, dan penyebaran. Sedangkan menurut Lev Monovich yang menulis *The Language of New Media* mengidentifikasi karakteristik digital menjadi lima hal yaitu numerik representasi; modularitas (prinsip perakitan unit yang lebih besar dari yang lebih kecil); otomatisasi; variabilitas; dan transcoding (hubungan antara komputasi dan budaya sehari-hari) (Aji, 2016). Digital pada dasarnya merupakan sistem menghitung sangat cepat dan memproses semua bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Adanya digitalisasi ini agar mempermudah dalam membuat arsip dokumen dalam bentuk digital. Sistem digital ini telah masuk dan merambah banyak digunakan oleh pemerintahan dan masyarakat. Adapun menurut Wahidah dalam (Eprilianto et al., 2021) bahwasannya ada empat hal yang diperlukan dalam memberikan pelayanan publik di era digital yaitu:

- 1) Melakukan identifikasi kembali proses yang relevan dengan tujuan utama pemerintah.
- 2) Layanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan instan atau *real time* dan diinformasikan kepada masyarakat tentang kejelasan dan kepastian pelayanan.

- 3) Mengembangkan perangkat digital yang dapat mendukung mobilitas pegawai sehingga dapat mempermudah semua aktivitas dan kolaborasi antar pegawai dalam operasional serta pemberian layanan kepada masyarakat.
- 4) Melakukan modifikasi akan perubahan kebutuhan dan perilaku pada masyarakat di era digital.

Teknologi digital dalam perspektif komunikasi sebagai sistem yang menyampaikan informasi secara efisien, dimana komunikasi menjadi lebih dinamis tanpa terhalang ruang dan waktu. Hal ini sangat berdampak positif bagi kehidupan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diperlukan. Perubahan tersebut akan terus bergulir semakin cepat dan pasti mendatang memberikan pengaruh positif maupun negatif. Berkaitan dengan pemahaman dan manfaat dari penggunaan digital sendiri, sumberdaya manusia yang menggunakan sistem ini harus siap untuk menerima perkembangan teknologi digital serta memanfaatkannya dengan baik dan positif sehingga tujuan dari sebuah perkembangan pelayanan berbasis digital dapat tercapai. Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan berbasis digital dalam (Tasyah et al., 2021) yaitu:

- 1) Efisiensi sebagai bentuk kualitas informasi atau pelayanan yang disebabkan dapat digunakan dengan mudah.
- 2) Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan antara aparat dengan masyarakat.

- 3) Kepercayaan sebagai indikator telah sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh publik atau masyarakat dan apakah pelayanan telah aman dari gangguan juga terlindunginya informasi pribadi.
- 4) Reliabilitas sebagai indikator kelayakan dan secepatnya dalam mengakses, menggunakan, dan juga menerima layanan.

2. Strategi Komunikasi

Pemahaman mengenai elemen-elemen dalam proses komunikasi merupakan salah satu tahap untuk dapat mengembangkan pengetahuan mengenai komunikasi pemerintah atau komunikasi di sektor publik. Dengan demikian komunikasi disimpulkan sebagai media transfer informasi atau pesan yang dilakukan pengirim pesan dan kepada penerima pesan. Adanya komunikasi bertujuan untuk mencapai saling mengerti atas pesan yang disampaikan dan diterima (*mutual understanding*) antara kedua pihak yang terlibat komunikasi.

Komunikasi publik atau sering disebut komunikasi massa merupakan sebuah kegiatan penyampaian pesan yang berupa gagasan atau ide, informasi, gagasan serta sebagainya kepada orang banyak. Mengenai faktor yang menjadi sebuah komunikasi dapat berjalan efektif menurut Tubb dan Moss dalam (Kusumadinata & Fitriah, 2017) yaitu (1) adanya pemahaman pesan oleh penerima, (2) memberikan kesenangan kepada pihak yang berkomunikasi, (3) memperbaiki hubungan, (4) mempengaruhi sikap orang lain, (5) memberikan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan

dalam bentuk tindakan dari penerima pesan. Media atau sarana komunikasi publik yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan kepada publik antara lain spanduk, televisi, media massa, blog, aksi demonstrasi, Reklame, dan beberapa media yang dapat menyampaikan pesan secara efektif dan efisien. Adapun karakteristik yang dimiliki komunikasi publik menurut (Dyatmika, 2021) yaitu:

- 1) Interaksi terbatas antara sumber dan si penerima, dikarenakan adanya jarak antara keduanya.
- 2) Komunikasi publik biasanya terjadi secara satu arah atau linear. Disini komunikator sangat aktif dalam menyampaikan pesan berbanding dengan komunikan yang cenderung pasif.
- 3) Jumlah khalayak dalam komunikasi publik relatif banyak.
- 4) Komunikasi publik biasanya dilakukan di tempat umum.
- 5) Tujuan dari komunikasi publik yaitu untuk memberikan penerangan, penghormatan, serta mempersuasif atau memberikan pengaruh ke khalayak.
- 6) Komunikasi publik tidak dilakukan secara mendadak, karena sangat memerlukan perencanaan.
- 7) Karena adanya jarak dan penerima cenderung pasif, maka umpan balik yang diberikan oleh penerima pesan juga sangat terbatas.

Kelancaran pada komunikasi publik tentunya memerlukan sebuah strategi yang dapat dirancang terlebih dahulu melalui berbagai proses sehingga dapat menghindari dari sesuatu yang tidak diinginkan.

Pentingnya perumusan perencanaan merupakan salah satu keunggulan yang dapat dilakukan oleh sekelompok orang maupun perorangan yang menginginkan tercapainya tujuan berjangka panjang. Dalam suatu pelaksanaan kegiatan, perumusan strategi komunikasi menjadi suatu hal yang penting dalam berjalannya suatu kegiatan sebagaimana mestinya. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam (Elnita et al., 2019) strategi merupakan perencanaan dan manajemen dalam mencapai suatu tujuan yang hanya dicapai melalui taktik operasional. Dalam (Wicaksono, 2020) Cangara berpendapat bahwa tujuan dari strategi yaitu untuk:

- 1) Mengidentifikasi serta menetapkan masalah.
- 2) Menjadi pedoman pada tujuan yang akan dicapai.
- 3) Melakukan perkiraan terhadap kemungkinan kendala yang akan terjadi.
- 4) Menetapkan skala prioritas mengenai yang akan dikerjakan terlebih dahulu.
- 5) Memberikan kesempatan untuk dapat memilih alternatif terbaik dalam mencapai hasil yang baik.

Guna mencapai tujuan tertentu, suatu strategi memerlukan beberapa cara dan langkah atau konsep yang harus dilakukan. Seperti yang dikatakan

Laswell dalam (Mardiana et al., 2017) cara terbaik dalam menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- 1) *Who* (komunikator/siapa) yakni menanyakan siapa yang mengatakan.
- 2) *Say what* (pesan yang disampaikan/apa yang dikatakan) yakni berkaitan dengan menyatakan apa.
- 3) *In which channel* (media) yakni berkaitan mengenai media/saluran apa.
- 4) *To whom* (komunikasikan/untuk siapa) yakni berkaitan dengan tujuan pesan disampaikan/kepada siapa.
- 5) *With what effect* (pengaruh/efek) yakni berkaitan dengan pengaruh dari pesan yang diterima.

Menurut Cangara dalam (Fazarusda & Indrayani, 2020) strategi komunikasi diartikan serangkaian gabungan dari berbagai elemen komunikasi, dimana elemen tersebut didesain agar tujuan komunikasi dapat tercapai. Semakin baik dalam mengimplementasikan elemen komunikasi, maka suatu komunikasi dapat dikatakan efektif.

Komunikasi pada dasarnya diperlukan sebagai fungsi memfasilitasi dari keberhasilan dalam implementasi suatu strategi. Adapun tujuan dari sebuah strategi komunikasi yang pada umumnya digunakan untuk mengkomunikasikan dan menggambarkan tujuan utama dari sebuah kegiatan. Strategi komunikasi sangat membutuhkan manajemen untuk mengatur kelancaran kegiatan, adapun tahapan proses manajemen sebuah

strategi menurut (David, 2011) dalam bukunya manajemen strategi dan konsep yaitu:

1) Perumusan strategi

Perumusan strategi merupakan langkah awal yang dilakukan dalam merancang strategi yang akan dilakukan. Dimana didalamnya ada pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, penetapan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objek, menghasilkan strategi, dan memilih strategi yang akan dilakukan.

2) Implementasi strategi

Implementasi strategi merupakan langkah kedua setelah melakukan perumusan strategi. Pada tahap ini berarti menerapkan strategi yang telah dipilih, seringkali langkah ini dianggap sebagai tahap tersulit dalam manajemen strategi. Hal ini dikarenakan dalam tahap ini diperlukannya pribadi yang disiplin, komitmen, dan pengorbanan. Keberhasilan suatu implementasi strategi bergantung pada kemampuan pimpinan dalam memberikan motivasi kepada bawahannya.

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya yaitu pelaksanaan strategi tersebut. Pada tahap ini mengharuskan setiap organisasi atau instansi untuk menetapkan tujuan yang akan

dicapai pada periode tahunan, kemudian menyusun kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga yang dirumuskan dapat dilaksanakan. Tahap implementasi strategi termasuk dengan mengembangkan budaya strategi-mendukung, menciptakan struktur organisasi yang efektif, mengarahkan usaha pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan sistem informasi, dan menghubungkan antara kompensasi karyawan dengan kinerja organisasi.

Dalam pengimplementasian strategi komunikasi tentunya memerlukan elemen komunikasi guna kelancaran sebuah komunikasi hal ini seperti yang telah disampaikan Cangara. Oleh karena itu penggunaan elemen komunikasi berupa aspek kinerja komunikator, adanya pesan, media komunikasi yang digunakan, serta kondisi komunikan pada saat pengimplemntasian strategi sangat dibutuhkan untuk kelancaran tersampainya pesan atau tujuan dari sebuah program atau kegiatan pada komunikan.

3) Evaluasi strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap terakhir yang harus dilakukan pada proses manajemen strategi. Pada tahap ini setiap pimpinan sebuah instansi atau organisasi perlu

mengetahui kapan waktunya strategi tertentu tidak berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, semua strategi yang telah dirancang, dipilih, dan diimplementasikan dapat mengalami modifikasi di kemudian hari dengan faktor eksternal dan internal yang terus mengalami perubahan karena penyesuaian ataupun karena ketidakcocokan. Ada tiga dasar dalam evaluasi strategi yaitu, a) meninjau faktor eksternal dan internal yang merupakan dasar untuk strategi sekarang (kelayakan suatu program atau kegiatan dan kendala), b) pengukuran kinerja, c) mengambil tindakan korektif berdasarkan hasil atau dampak yang timbul pasca implementasi suatu strategi.

F. Definisi Konseptual

1. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Era digitalisasi mempermudah dalam membuat arsip dokumen dalam bentuk digital. Sistem digital ini telah masuk dan merambah banyak digunakan oleh pemerintahan dan masyarakat salah satunya pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bentuk dari respon tuntutan yang diminta masyarakat baik kepada pemerintah maupun sektor swasta yang memiliki wewenang. Pelayanan publik memiliki artian semua jenis pelayanan yang dapat menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat dimana barang atau jasa tersebut telah memenuhi kriteria yang ditentukan menurut Dwiyanto dalam (Auliyaa et al., 2022).

2. Strategi Komunikasi

Keberhasilan suatu komunikasi bergantung pada strategi komunikasi yang dilakukan. Dalam komunikasi publik memerlukan tempat untuk pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam suatu kelompok atau organisasi yang dilakukan baik secara tatap muka atau melalui media. Maka dari itu diperlukan sebuah strategi komunikasi yang diartikan sebagai serangkaian gabungan dari berbagai elemen komunikasi, dimana elemen tersebut didesain agar tujuan komunikasi dapat tercapai menurut Cangara dalam (Fazarusda & Indrayani, 2020). Adapun tahapan proses manajemen sebuah strategi dan konsep, yaitu, a) perumusan strategi, b) implementasi strategi, dan c) evaluasi strategi (David, 2011).

G. Definisi Operasional

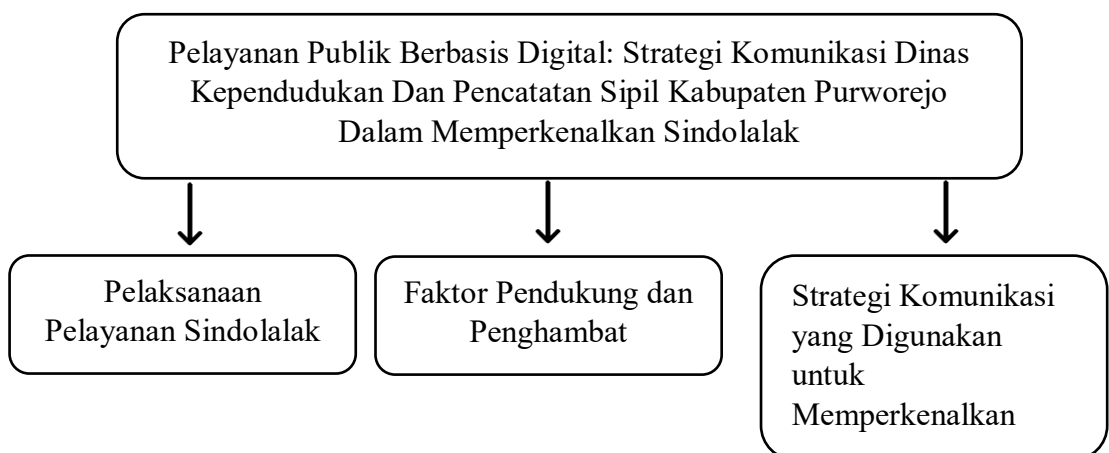
Penelitian ini menggunakan definisi operasional menurut Fred R. David yaitu proses manajemen strategi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Strategi Komunikasi	1. Perumusan strategi	1. Pengembangan tujuan 2. Peluang dan ancaman eksternal 3. Kekuatan dan kelemahan secara internal 4. Penetapan objek 5. Pemilihan strategi
	2. Implementasi strategi	1. Kinerja komunikator 2. Pesan 3. Media komunikasi 4. Kondisi komunikan/khalayak
	3. Evaluasi strategi	1. Kelayakan aplikasi Sindolalak 2. Kendala 3. Feedback 4. Hasil atau dampak

H. Kerangka Berpikir

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir



I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memahami secara mendeskripsikan bagaimana strategi yang digunakan untuk memperkenalkan Sindolalak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer ini didapatkan melalui beberapa cara melalui wawancara. Pada penelitian ini penulis memerlukan informasi mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperkenalkan Sindolalak Purworejo.

Tabel 1.2 Data Primer

No	Data Primer	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan	Petugas Disdukcapil Purworejo	Wawancara
2.	Rancangan produk pelayanan “Sindolalak”	Petugas Disdukcapil Purworejo	Wawancara
3.	Kolaborasi antarlembaga	Petugas Disdukcapil Purworejo	Wawancara
4.	Peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan secara internal dan eksternal	Petugas Disdukcapil Purworejo	Wawancara
5.	Faktor kendala Sindolalak	Petugas Disdukcapil Purworejo	Wawancara
6.	Strategi komunikasi memperkenalkan Sindolalak	Petugas Disdukcapil Purworejo	Wawancara

b) Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui pengumpulan informasi dan data melalui berbagai sumber kepustakaan internet, jurnal, website, hasil penelitian, berita, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini diperlukan untuk memperkuat informasi dan argumen yang telah didapatkan penulis melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Beralamat Jalan Tentara Pelajar No.KM, 4, Kledung Kradenan, Banyuurip, Purworejo. Pemilihan lokasi dalam penelitian ini dikarenakan Disdukcapil Kabupaten Purworejo telah menerapkan aplikasi berbasis digital yang diberi nama “Sindolalak”, namun demikian aplikasi ini masih belum diketahui banyak orang terutama masyarakat Purworejo. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti serta mengkaji terkait bagaimana proses penyusunan strategi komunikasi Disdukcapil dalam memperkenalkan Sindolalak kepada masyarakat Purworejo.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung oleh pewawancara dan narasumber yang bertujuan untuk menggali informasi sehingga mendapatkan data yang dapat dipercaya untuk melengkapi penelitian. Pelaksanaan wawancara dapat dilakukan dalam dua cara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah pewawancara telah menyiapkan daftar pertanyaan untuk narasumber sebelum wawancara berlangsung. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah pertanyaan yang diajukan pewawancara dilakukan secara spontan atau tanpa daftar pertanyaan namun tetap sesuai berdasarkan pedoman pertanyaan yang dibuat di garis besar sebelumnya. Pada penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara dengan beberapa anggota Disdukcapil Purworejo yang terlibat secara langsung dalam pengoperasian serta pengorganisasi berjalannya aplikasi Sindolalak.

b) Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai data pendukung yang dapat memperkuat hasil penelitian yang dilakukan penulis. Nantinya hasil dari dokumentasi tersebut akan diolah dan digunakan sebagai paparan hasil penelitian. Adapun kegiatan

dokumentasi berupa foto, catatan, dan hasil wawancara yang berkaitan dengan penelitian.

c) Observasi

Data penelitian ini data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

5. Teknik Analisis Data

Untuk menguji kredibilitas data dari penelitian, penulis menggunakan metode triangulasi yang terdiri dari:

a) Reduksi Data

Dalam penelitian ini penulis akan memilah hal-hal yang dianggap penting dan membantu dalam penyelesaian penelitian. Reduksi data meliputi hasil dari wawancara, pengamatan atau observasi, dan dokumentasi.

b) Penyajian Data

Informasi yang telah dipilih oleh penulis akan disusun sesuai dengan arah penelitian. Adanya penyajian data diharapkan dapat memudahkan penulis dalam menulis hasil penelitian, dengan begitu gambaran terkait strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Purworejo dapat ditarik kesimpulannya.

c) Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam penelitian ini dimana penulis akan memaparkan hasil dari tahapan yang telah dilakukan untuk menuliskan hasil penelitian. Dari hasil penelitian tersebut, harapannya dapat menjadi sebuah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.