

Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara

Communication Strategy of the Population and Civil Registration Office in Providing Population Administration Services through the BERLAYAR Program in Batu Bara Regency

Riska Putri Nasution

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

*email: riskaputrinst17@gmail.com

ABSTRACT

Civil registration services are public services that play a crucial role in ensuring the legal identity of citizens and meeting other service needs. In practice, civil registration services still face challenges such as limited access to services, geographical conditions of the region, and the public's low understanding of the importance of civil registration documents. As a solution, the Batu Bara Regency Government launched the BERLAYAR Program (Regent's Synergy in Serving the Community) to bring services closer to the public. However, the effectiveness of this program heavily depends on communication strategies to ensure service information is conveyed optimally. This study examines the communication strategies of the Batu Bara Regency Population and Civil Registry Office in providing population administration services through the BERLAYAR Program. This study employs a qualitative descriptive research design. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving functional officials, field staff, and the public as service recipients. The results indicate that communication strategies within the BERLAYAR Program are implemented through the stages of research, planning, implementation, evaluation, and reporting. Information dissemination is carried out through interagency coordination, the use of social media, and direct face-to-face communication with the public. This communication strategy helps make it easier for the public to access civil registration services and increases public awareness of the importance of civil registration documents.

Keywords: *Communication Strategy, Population Administration Services.*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam menjamin kepastian identitas masyarakat di mata hukum dan keperluan layanan lainnya. Dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan masih mengalami kendala seperti keterbatasan akses layanan, kondisi geografis wilayah, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Sebagai solusi, Pemerintah Kabupaten Batu Bara menghadirkan Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas program ini sangat bergantung pada strategi komunikasi agar informasi layanan tersampaikan dengan optimal. Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program

BERLAYAR. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pejabat fungsional, pegawai lapangan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam Program BERLAYAR dilaksanakan melalui tahapan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Penyampaian informasi dilakukan melalui koordinasi antarinstansi, pemanfaatan media sosial, serta komunikasi tatap muka langsung dengan masyarakat. Strategi komunikasi tersebut berkontribusi dalam mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah provinsi, atau kabupaten/kota yang memiliki peran sentral dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian serta bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data kependudukan untuk berbagai kepentingan pelayanan publik dan Pembangunan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14, 2020). Pentingnya administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, tetapi juga memberikan dasar untuk pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, dan stabilitas nasional. Sebuah sistem administrasi kependudukan yang baik akan membantu negara dalam mencapai tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat (Junaedy & Suargita, 2024).

Dalam praktik penyelenggaraannya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait dengan aksesibilitas layanan, kecepatan pelayanan, serta penyebaran informasi kepada masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik seringkali masih menghadapi berbagai kelemahan seperti kurang responsif, kurang informatif, sulit dijangkau oleh masyarakat, serta belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif (Kholik et al., 2022). Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat, yang pada akhirnya dapat menghambat akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik lainnya (Hanyafa & Rustianingsih, 2024).

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara, jumlah penduduk pada semester I tahun 2025 tercatat sebanyak 479.667 jiwa. Peningkatan jumlah penduduk tersebut secara langsung berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun tingkat kepemilikan dokumen dasar seperti KTP-el dan Kartu Keluarga tergolong tinggi, kepemilikan dokumen kependudukan lainnya seperti akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, dan Kartu Identitas Anak masih belum optimal. Data menunjukkan bahwa kepemilikan akta kelahiran baru mencapai 53,28%, akta perkawinan sebesar 63,17%, akta perceraian sebesar 61,74%, dan Kartu Identitas Anak sebesar 25,63% dari total wajib dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara optimal.

Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Batu Bara juga menjadi tantangan. Kabupaten Batu Bara tersebar di berbagai wilayah seperti wilayah pesisir. Jarak tempuh yang relatif jauh menuju kantor menjadi kendala bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara cepat dan mudah. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Batu Bara menghadirkan Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) yang bertujuan untuk mendekatkan berbagai layanan publik kepada masyarakat dengan mengunjungi langsung setiap Desa dan Kecamatan secara bergantian. Dapat dipahami bahwa komunikasi merupakan hal yang paling penting dalam kehidupan (Daulay et al., 2019). Sehingga, strategi komunikasi menjadi penting untuk mendukung keberhasilan implementasi program pelayanan publik (Ali & Saputra, 2020).

Strategi komunikasi yang dirancang secara sistematis dapat membantu pemerintah dalam menyampaikan informasi secara jelas kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan dimanfaatkan secara optimal (Posangi et al., 2020). Komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan kredibilitas dan memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat (Wardana & Prabawati, 2024). Dalam implementasi Program BERLAYAR masih ditemukan sejumlah permasalahan terkait penyampain informasi kepada masyarakat. Berdasarkan fakta di lapangan, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui jadwal pelaksanaan program, kurang memahami persyaratan dokumen yang harus dipersiapkan, serta belum mengetahui jenis layanan yang tersedia dalam program tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang

diterapkan masih memerlukan penguatan agar informasi layanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai strategi komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR. Pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti fenomena pada kondisi yang alamiah serta menekankan pemaknaan terhadap data yang diperoleh di lapangan (Sugiyono, 2020). Penentuan narasumber dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari pejabat fungsional dan pegawai lapangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara, serta masyarakat yang menerima pelayanan melalui Program BERLAYAR. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif (Sugiyono, 2020). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara serta di Kantor Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram pada periode Desember 2025 hingga Maret 2026.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat). Program

ini merupakan inovasi pelayanan publik yang menghadirkan berbagai layanan pemerintahan secara langsung ke desa atau kecamatan guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Data penelitian diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber penelitian terdiri dari tiga orang aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program yaitu Sekretaris Dinas, Subkoordinator Pendaftaran Penduduk dan pegawai lapangan. Serta tiga orang masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan pada saat kegiatan Program BERLAYAR di Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam Program BERLAYAR dapat dianalisis menggunakan konsep strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Hafied Cangara yang terdiri dari tahapan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan.

1. Tahap Penelitian (*Research*)

Tahap penelitian merupakan tahap awal dalam penyusunan strategi komunikasi yang bertujuan untuk memahami kondisi masyarakat serta mengidentifikasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara tidak melakukan penelitian formal sebelum pelaksanaan Program BERLAYAR. Namun demikian, identifikasi permasalahan dilakukan melalui pengalaman pelayanan yang diperoleh dari aktivitas pelayanan sehari-hari serta interaksi langsung dengan masyarakat. Melalui pengalaman tersebut, petugas pelayanan dapat memahami berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan, seperti jarak tempuh yang cukup jauh ke kantor dinas, keterbatasan akses transportasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Dalam perspektif strategi komunikasi, pemahaman terhadap karakteristik khalayak merupakan langkah penting dalam menentukan pendekatan komunikasi yang efektif.

2. Tahap Perencanaan Komunikasi (*Planning*)

Tahap perencanaan komunikasi dilakukan dengan merancang strategi penyampaian informasi mengenai pelaksanaan Program BERLAYAR kepada masyarakat. Dalam tahap ini,

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menentukan media komunikasi yang digunakan serta pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penyebaran informasi mengenai Program BERLAYAR dilakukan melalui berbagai media komunikasi, seperti media sosial Instagram, Facebook, serta Website resmi instansi. Selain itu, informasi juga disampaikan melalui surat pemberitahuan kepada pemerintah kecamatan dan desa, serta melalui pesan WhatsApp kepada perangkat desa untuk diteruskan kepada masyarakat.

Pada tahap perencanaan komunikasi, penggunaan berbagai media komunikasi menunjukkan bahwa instansi telah berupaya memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya pemilihan media komunikasi yang tepat agar pesan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

3. Tahap Pelaksanaan Strategi Komunikasi

Tahap pelaksanaan merupakan implementasi dari strategi komunikasi yang telah direncanakan. Pada tahap ini, komunikasi dilakukan secara langsung antara petugas pelayanan dengan masyarakat pada saat pelaksanaan kegiatan Program BERLAYAR di lokasi pelayanan. Petugas pelayanan memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia, persyaratan dokumen yang diperlukan, serta prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Selain itu, petugas juga memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan sebagai identitas hukum yang diperlukan dalam berbagai layanan publik. Komunikasi yang dilakukan secara langsung antara petugas pelayanan dan masyarakat memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah. Komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

4. Tahap Evaluasi

Evaluasi strategi komunikasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan Program BERLAYAR dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi dilakukan dengan melihat tingkat partisipasi masyarakat serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program BERLAYAR memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan karena

pelayanan dilakukan secara langsung di desa. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui jadwal pelaksanaan program serta belum memahami secara jelas persyaratan dokumen yang harus dibawa. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek sosialisasi informasi kepada masyarakat secara lebih luas dan berkelanjutan.

5. Pelaporan (*Reporting*)

Tahap pelaporan merupakan proses dokumentasi seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam Program BERLAYAR. Pelaporan dilakukan oleh petugas sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan kepada pimpinan instansi. Laporan tersebut berisi informasi mengenai jumlah masyarakat yang dilayani, jenis dokumen kependudukan yang diproses, serta berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan. Informasi tersebut kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan program selanjutnya. Strategi komunikasi yang dilakukan dalam Program BERLAYAR menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik. Melalui strategi komunikasi yang tepat, informasi mengenai layanan administrasi kependudukan dapat disampaikan secara lebih efektif kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan telah berjalan melalui lima tahapan utama yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Strategi komunikasi tersebut dilakukan melalui pemanfaatan berbagai media komunikasi seperti media sosial, website resmi, surat pemberitahuan kepada pemerintah desa, serta komunikasi langsung antara petugas pelayanan dan masyarakat pada saat pelaksanaan kegiatan Program BERLAYAR.

Pelaksanaan strategi komunikasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari kantor pelayanan. Kehadiran layanan langsung di desa

melalui Program BERLAYAR mampu mengurangi hambatan geografis serta memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penyebaran informasi kepada masyarakat, seperti masih adanya masyarakat yang belum mengetahui jadwal pelaksanaan program serta kurang memahami persyaratan dokumen yang diperlukan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Yang senantiasa memberikan banyak nikmat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada orang tua penulis. Penulis tentunya tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam proses pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi yang diperlukan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johor. *I4(4)*, 564–584.
- Daulay, L. S., Ginting, R., & Saleh, A. (2019). Komunikasi Pariwisata Pihak Pemerintah, Pengelola, Dan Masyarakat Dalam Mengembangkan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal di Kota Padangsidempuan. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 3(1). <https://doi.org/10.32734/lwsa.v3i1.809>
- Hanyfa, M. R., & Rustianingsih, E. (2024). Collaborative Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Miskin Di Desa Kesamben Kulon. *Journal Publicuho*, 7(3), 1471–1488. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.507>
- Junaedy, I. K. D., & Suargita, I. N. (2024). Sosialisasi Pentingnya Administrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial Bagi Masyarakat di Desa Dauh Puri Kaja Denpasar. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(3), 1240–1248. <https://doi.org/10.53769/jai.v4i3.926>

- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar ...*, 09(03), 496–506. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM/article/view/3017>
- Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia 1 (2020).
- Posangi, H. A., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. 19(11), 1649–1654.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Wardana, I. G., & Prabawati, N. P. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6), 1–8. <https://doi.org/10.61292/shkr.178>