

## KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK DINAS DUKCAPIL DALAM MEMPERKENALKAN APLIKASI SIBISA DI KECAMATAN MEDAN AREA KOTA MEDAN

Aulia Alfanny <sup>1\*</sup>, Syahrul Abidin <sup>2</sup>

<sup>1\*2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

*Corresponding Email:* aulia0105193136@uinsu.ac.id <sup>1\*</sup>

### Histori Artikel:

*Dikirim* 18 April 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 25 April 2023; *Diterima* 10 Mei 2023; *Diterbitkan* 30 Mei 2023. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

### Abstrak

Kebijakan komunikasi publik umumnya di latar belakang dengan masalah minimnya sosialisasi dari sisi Kecamatan Medan Area dalam memberikan arahan atau edukasi mengenai cara penggunaan aplikasi atau website SIBISA. Akibatnya masyarakat tidak memiliki wawasan bahkan hampir buta terkait dengan aplikasi tersebut. Kurangnya keterampilan, kesadaran diri dan wawasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebutlah yang mendasari di haruskan diadakannya pengenalan yang lebih mendalam agar masyarakat lebih memahami tata cara penggunaan suatu produk teknologi dimana produk tersebut memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan data sipil secara digital memanfaatkan teknologi paperless office (PLO) yang selanjutnya dapat menyatukan beberapa sistem pelayanan yang sistematis dan bersinergi. Metode dalam penelitian ini menggunakan Metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Di dapat hasil dari penelitian yang dilakukan yakni peralihan sikap dan masyarakat yang bertambah pengetahuannya mengenai aplikasi SIBISA sehingga mempermudah dalam kepengurusan kependudukan melalui smartphone. Namun berkaitan dengan perubahan sikap yang menyeluruh, Kecamatan Medan Area masih membutuhkan waktu untuk menggunakan aplikasi disebabkan kemampuan teknis baik dari petugas pemberi layanan maupun masyarakat belum seluruhnya memahami dengan maksimal aplikasi ini begitu pula dengan alat yang belum memadai.

**Kata Kunci:** Aplikasi SIBISA; Kebijakan Publik; Komunikasi.

### Abstract

Public communication policies are generally motivated by the problem of lack of socialization from the Medan Area sub-district in providing direction or education on how to use the SIBISA application or website. As a result, the public has no insight and even almost blind related to the application. The lack of skills, self-awareness and public insight in using the application is what underlies the need for a deeper introduction so that the public better understands the procedures for using a technology product where the product provides population administration services and civil data registration digitally utilizing paperless office (PLO) technology which can further unite several systematic and synergistic service systems. The method in this study uses Descriptive Qualitative research method. The results of the research conducted are the transition of attitudes and people who increase their knowledge about the SIBISA application to facilitate population management through smartphones. However, regarding the overall change in attitude, Medan Area District still needs time to use the application because the technical capabilities of both service providers and the community have not fully understood the maximum of this application as well as inadequate tools.

**Keyword:** SIBISA Application; Public Policy; Communication.

## 1. Pendahuluan

Salah satu unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah komunikasi. Munculnya komunikasi ketika ada interaksi antara seseorang dengan seseorang yang lain [1]. Dengan komunikasi memungkinkan kita untuk berbagi pengetahuan atau informasi, berkembang dan menambah wawasan yang lebih luas lagi. Maksud dan tujuan dengan adanya proses komunikasi ini sendiri agar pesan yang di komunikasikan dapat tersampaikan dan mudah di mengerti, efektifitas pesan yang disampaikan pun sesuai dengan tujuan adanya pesan tersebut dan tetap mempunyai hubungan timbal balik yang selaras dengan penerima pesan [2]. Disamping itu juga peran dari komunikasi kebijakan publik sebagai jembatan antara masyarakat/*public* dan pemerintahan. Pemerintah merumuskan kebijakan publik untuk menumpas masalah-masalah yang ada di masyarakat tetapi pada kenyataannya pelaksanaan rumusan tersebut dalam pelaksanaannya tidak semudah yang dibayangkan, kenyataan yang dihadapi berdasarkan objek dan tujuan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah sangat berbanding terbalik [3].

Di era modern sekarang ini pemanfaatan jaringan internet baik kebutuhan pribadi di masyarakat maupun pemerintahan acap kali ditemukan diberbagai hal di keseharian kehidupan kita [4]. Pengaruh yang cukup besar diberikan dari pemanfaatan system informasi dan teknologi untuk Lembaga pemerintahan seperti pemerintah daerah dalam pemanfaatan teknologi untuk memaksimalkan pelayanan public. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan public yakni dalam menyelenggarakan aktivitas demi memaksimalkan kebutuhan pelayanan public yang berdasarkan kaitannya dengan peraturan undang-undang yang berlaku bagi tiap-tiap penduduk sipil atas layanan/jasa, barang dan terkait pelayanan tata usaha yang dimana penyelenggara public sebagai penyedia. Disamping itu, menurut Keban (dalam Guntur & Hadi, 2019) Jasa atau pelayanan public memiliki makna nya sendiri, diartikan baik secara meluas ataupun sempit [5]. Dalam arti sempit atau ringkasnya pelayanan public merupakan perilaku memberikan barang atau layanan yang pemerintah lakukan untuk masyarakat dengan tujuan memenuhi tanggung jawabnya untuk masyarakat. Pemerintah bisa langsung memberikan barang atau jasa dengan perantara swasta maupun masyarakat langsung, bergantung dengan jenis dan seberapa tinggi tingkat kebutuhan pasar, public atau masyarakat [6].

Sekarang ini, pemerintah daerah mulai sudah dipadukan dalam teknologi yang mampu mengatur atau mengendalikan dari pusat pemerintahan. Tingginya tingkat kemajuan teknologi saat ini menuntut pengatur negeri atau pemerintahan untuk mengupgrade pelayanan yang mana kualitas nya harus harus semakin baik dan pelayanan menyeluruh untuk masyarakat yang memiliki hak menerima pelayanan secara berkala dan maksimal [7]. Bukti dari transformasi ini yakni pemerintah mengaplikasikan atau menggunakan servis prima dan juga terobosan dan inovasi terbaru yang sangat ditunggu oleh publik [8]. Contoh kasusnya yakni, missal diadakannya pengaplikasian *electronic government* yang perlahan mulai di jalankan di Indonesia [9]. Bentuk pengaplikasiannya memberikan jasa pelayanan terpadu kepada masyarakat yang mana berupa diterapkannya program e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Diterapkannya e-KTP ini berdasarkan hukum yang tertera tertuang dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 terkait Administrasi Kependudukan.

Memaksimalkan tingkat pelayanan public secara akurat, benar dan baik merupakan suatu tanggung jawab yang sudah seharusnya dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah. Berdasarkan hal tersebut Dispendukcapil Kota Medan demi memenuhi kewajiban dan kebutuhan atas masalah yang ada mencetuskan sebuah terobosan dan inovasi terbaru yang diberi nama SIBISA. SIBISA merupakan sebuah aplikasi yang sudah di inovasikan dengan system melayani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan teknologi digital yakni paperless office (PLO) serta mampu memadukan beberapa pelayanan dalam satu sistem yang mana telah terbangun menjadi proses pelayanan yang satu, terpadu dan bersinergi. Tujuan utama aplikasi SIBISA ini yakni melayani urusan administrasi dalam bentuk apapun terkhusus masyarakat di Kota Medan yang lebih efektif dan efisien tentunya. Pelayanan yang disediakan terdiri dari bermacam-macam pelayanan administrasi contohnya, pabrikan e-KTP, kartu keluarga, akte kelahiran, dan berbagai macam administrasi lainnya. Harapan dari adanya inovasi ini tentunya agar memumpuni untuk

memaksimalkan proses administrasi dan memperoleh kepuasan dari masyarakat dengan pelayanan dari pemerintah.

Faktor yang memberikan pengaruh yang paling besar dalam memenuhi efektifitas dari penerapan aplikasi SIBISA ini yaitu jaringan internet, alat atau sarana dan prasarana, dan skill teknis para petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan belum maksimal [10]. Berhubungan dengan pemahaman para petugas atau biasa disebut aparatur sipil negara sebagai pengelola atau pengatur pelayanan publik, mereka sangat diwajibkan untuk memaknai dengan maksimal nilai-nilai etika. Tujuannya guna untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan dalam menjalankan dan melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan maksimal dengan kualitas yang terbaik [11]. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh di era modern ini, terlebih dengan maraknya aplikasi yang mampu membuat pekerjaan menjadi lebih praktis bagi masyarakat [12]. Sehingga terselenggara dan terlaksana inovasi pelayanan publik yang bekerja sesuai dengan tujuan dan harapan.

Aplikasi SIBISA merupakan system pelayanan informasi yang sudah di digitalisasi sehingga mempermudah masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan yang mulanya manual ke digital. Dengan layanan yang disediakan oleh aplikasi ini mempermudah dan membantu masyarakat dalam kepengurusan Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan terkait kepengurusan administrasi kependudukan lainnya. SIBISA adalah aplikasi pelayanan administrasi penduduk dan pencatatan data sipil yang memiliki dan menggunakan *system paperless office* (PLO) dan mampu memadukan beberapa pelayanan yang terancang dalam satu pelayanan dimana prosesnya ditekan maksimal agar terpadu dan tentunya bersinergi. Di lain sisi pelayanan public merupakan servis yang pemerintah berikan kepada masyarakat guna memaksimalkan fungsi aparatur negara. Di era otonomi daerah kala itu, pelayanan public cukup menjadi pusat perhatian dalam menjalankan fungsinya meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Itu sebabnya, bermacam-macam fasilitas guna melayani masyarakat harus ditingkatkan baik di daerah maupun pusat [13].

Aplikasi Bernama “SIBISA” yang dirilis oleh Disdukcapil Kota Medan ini memiliki tujuan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dengan menghadirkan sebuah layanan yang terintegrasi tinggi. Yang tentunya lebih praktis, efektif dan juga efisien untuk masyarakat Kota Medan. Berupaya untuk meninggalkan budaya mengantri di kantor camat dan meminimalisir pungli (pemungutan liar). Dengan adanya aplikasi ini masyarakat dalam mengurus adinistrasinya dapat bertatap muka dengan pegawai secara langsung dengan pegawai yang bertugas melayani via digital atau via aplikasi, yang tentunya sangat mempermudah dan membantu masyarakat [14]. Maka dengan ini Kecamatan Medan Area sudah mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh dukcapil yakni layanan yang berbasis digital aplikasi yang populer dengan sebutan SIBISA atau Sistem Informasi Berbasis Inovasi Aplikasi Digital). Kepengurusan administrasi masyarakat Kecamatan Medan Marelan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Akte Kelahiran dan urusan administrasi kependudukan lainnya.

Mengetahui tingginya pengaruh dan dampak dari pelayanan administrasi public terhadap penduduk atau masyarakat yang semakin hari semakin meningkat pelayananan digital berbasis aplikasi atau dikenal dengan SIBISA ini mulai disosialisasikan guna mencapai tujuan yang di tetapkan dan pemahaman masyarakat agar aplikasi ini dapat berjalan dan dimanfaatkan oleh masyarakat terkhusus kecamatan Medan Area selaku lokasi penelitian. Mengetahui pelanan berbasis aplikasi digital belum banyak yang memahami di Kecamatan Medan Area maka tahap-tahap penggunaannya dibutuhkan pelatihan dan sosialisasi secara bertahap dan mendalam.

Melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui sekaligus meneliti bagaimana implementasi kebijakan yang di komunikasikan kemudian di aplikasikan terlebih dahulu yang kemudian disosialisasikan guna mencari gambaran atau menerkan proses pemberian informasi dari pelaksana kebijakan yang mana sekaligus pengambil keputusan dan penerimaan informasi yakni masyarakat. Pelaku kebijakan memberikan informasi terkait kebijakan public harus dilaksanakan untuk faham dan tahu mengenai tujuan, kewajiban, tanggung jawab kebijakan publik [15].

Indikator keberhasilan pada pengaplikasian kebijakan public adalah komunikasi [16]. Maka komunikasi yang lebih dominan dan aktif perlu dilakukan guna menyampaikan isi kebijakan.

Sebelumnya, instansi pemerintah atau Kecamatan perlu melakukan pelayanan khusus untuk menjelaskan dan menjabarkan mengenai aplikasi SIBISA kepada khalayak umum atau masyarakat dengan memberikan sosialisasi dan edukasi kepada public, sehingga aplikasi SIBISA ini dapat beroperasi secara maksimal di masyarakat dan mampu memanfaatkan dengan benar oleh masyarakat. Dalam kasus ini peneliti berusaha menjabarkan Fenomena terkait dengan menggunakan Teori Komunikasi Kebijakan Publik yang di cetuskan oleh Laswell yaitu : *Who* (Siapa), *Says What* (Pesan), *In Which Channel* (Saluran Apa), *To Whom* (Kepada Siapa), *With What Effect* (Unsur Pengaruh).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian Kualitatif menjadi dasar metode penelitian ini. Penelitian kualitatif deskriptif, karena bermaksud untuk memahami lebih dalam suatu objek yang memantau permasalahan yang sedang diteliti sehingga bisa cukup kompleks dan dinamis. Sumber data yang didapat yakni data primer dan data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan metode *snowball sampling* yaitu Sekretaris camat, operator dan masyarakat Kecamatan Medan Area. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018) kredibilitas data dalam penelitian ini pengujiannya menggunakan Teknik triangulasi dalam uji kredibilitas sebagai upaya pemastian data dari berbagai sumber, Teknik dan waktu [17].

## 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari wawancara dengan para pemberi informasi atau informan dalam penelitian yang berjudul Komunikasi Kebijakan Publik dalam Penggunaan Aplikasi SIBISA di Kecamatan Medan Area dijelaskan berikut ini:

### 3.1 *Who* (Siapa/Sumber)

Seseorang dalam Komunikasi memiliki dan melakukan peran yang beracuan pada aspek *who*, seseorang yang melakukan komunikasi pada umumnya adalah pimpinan suatu organisasi atau instansi yang mana mempunyai kualitas penyampaian dan pemahaman yang cukup baik ketika menyampaikan materi [18]. Seseorang harus menguasai materi yang ingin disampaikan sebelum melakukan komunikasi dengan seseorang yang lain agar memudahkan komunikasi atau penerima pesan menerima dan paham akan pesan yang disampaikan. Terkait hal yang sudah dijelaskan tersebut, maka Kecamatan Medan Area baik Camat, Sekretaris Camat, maupun operator yang mengoperasikan aplikasi SIBISA sudah menjalankan komunikasi dengan khalayak umum begitu juga dengan aparatur sipil/Pemerintahan Desa atau kelurahan mengenai sosialisasi program aplikasi SIBISA. Sosialisasi di masyarakat menunjukkan hasil bahwa masyarakat sebagai komunikator atau penerima pesan atau bisa disebut juga dengan pendengar mampu memahami materi yang disampaikan oleh Kecamatan Medan Area sehingga dapat mempermudah dan membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasi ataupun data kependudukan tanpa harus mengantri panjang di kantor desa. Melalui hal ini maka dapat diketahui bahwa Kecamatan Medan Area sudah melakukan upaya semaksimal yang mereka bisa untuk memaksimalkan sosialisasi terkait aplikasi SIBISA secara optimal sesuai dengan kebutuhan dan aturan dari pemerintahan.

### 3.2 *Says What* (Pesan)

Pesan atau materi yang dimaksudkan pada komunikasi ini adalah hal yang akan disampaikan oleh aparatur sipil atau Lembaga pemerintahan kepada masyarakat umum selaku penerima pesan [19]. Materi utama yang nantinya akan dipaparkan dapat berupa ilmu pengetahuan yang akan menambah wawasan baru yang wajib diketahui dan dipahami oleh masyarakat atau penerima pesan agar mampu

mencapai keefektifan pesan sesuai dengan tujuan diadakannya program atau kegiatan tersebut. Pihak Kecamatan Medan Area melakukan Sosialisasi agar mampu menjalankan kewajibannya untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pegaplikasian Aplikasi SIBISA sebagai aplikasi administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Area dan yang para komunikan yang hadir yakni warga dari setiap Desa serta komunikasinya yang sudah dilakukan sekitar tiga kali. Pemberian informasi tersebut mengenai Langkah demi Langkah cara penggunaan aplikasi dari sistem pencatatan sipil tersebut.

### **3.3 In Which Channel (Saluran/Media)**

Media penyampaian informasi sebagai sarana komunikasi yang sudah disediakan sebagai salah satu elemen yang wajib dipenuhi. Tujuannya untuk memaksimalkan penggunaan layanan atau servis yang diketahui di media seperti surat kabar, televisi, radio dan media massa yang lainnya [20]. Dengan ini diharapkan masyarakat dapat dengan jelas dan terperinci mengetahui informasi yang disampaikan. Kecamatan Medan Area melakukan komunikasi kepada masyarakat setempat dengan cara mensosialisasikan terkait tata cara penggunaan aplikasi SIBISA yang secara tidak langsung melalui media cetak dengan penggunaan Spanduk atau cetak banner yang dipasang didepan ruang unit pelayanan kanot Camat. Akan tetapi pihak Kecamatan Medan Area belum melakukan sosialisasi secara serius dengan cara melakukan pertemuan langsung dengan masyarakat agar tercapainya tujuan utama dari sosialisasi tersebut. Dengan ini diharapkan masyarakat untuk lebih terbuka lagi pengetahuannya terkait penggunaan aplikasi SIBISA. Disisi lain masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan Aplikasi SIBISA ini, hal ini besar dilatar belakangi dengan kurang fahamnya masyarakat terkait teknologi yang sudah berkembang pesat seperti saat ini.

### **3.4 To Whom (Untuk siapa/Penerima)**

Pesan dari suatu komunikasi dimaksudkan kepada seseorang untuk menerima sosialisasi berupa individualis, organisasi maupun kelompok terkait pesan yang dipaparkan oleh pemerintahan, dengan ini pemerintah dapat dengan mudah mengerti isi pesan yang diberikan [21]. Berhubungan dengan penerima sosialisasi dari aparat Pemerintah desa/kelurahan dan masyarakat kecamatan Medan Area yang diharapkan mampu meluaskan wawasan dan semakin mengertinya terhadap aplikasi SIBISA. Masyarakat menanggapi adanya aplikasi yang mampu mempermudah dan membantu khalayak umum dalam menyelesaikan kepengurusan data kependudukan atau catatan sipil seperti Kartu Tanpa kependudukan Elektronik, Kartu Keluarga, surat kepindahan dan lain-lain. Dengan disosialisasikannya pengetahuan yang lebih mendalam terkait aplikasi ini maka permasalahan yang dialami masyarakat perlahan mulai dapat terarasi dengan adanya Aplikasi SIBISA ini. Masyarakat kecamatan Medan Area dalam pembuatan E-KTP tidak perlu untuk datang ke kantor kecamatan dan mengantri panjang lagi. Akan tetapi pengaplikasian dari aplikasi ini masih terkendala dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang kurang faham dengan teknologi sehingga tidak memahami cara penggunaan Aplikasi SIBISA.

### **3.5 With What Effect (Dampak)**

Dampak yang terjadi dari adanya komunikasi merupakan pembahasan dari *With What Effect* ini. Dampak yang di maksud yakni dampak yang diterima, dialami dan dirasakan setelah melakukan komunikasi oleh komunikasi selaku masyarakat dan pemberi informasi selaku instansi pemerintah.. Agar komunikasi berpengaruh dan memberikan manfaat bagi masyarakat pihak Kecamatan Medan Area menerapkan proses pemahaman yang efisien. sosialisasi yang di terapkan oleh Kecamatan Medan Area agar penerimaan pesan terjalin dengan maksimal kepada masyarakat maka pemerintah memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan tanggap dalam mengatarasi permasalahan yang sedang terjadi [22]. Bukan hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang menggunakan smartphone dalam mengurus data kependudukan secara mandiri dirumah akan tetapi pihak Kecamatan Medan Area masih memiliki kendala di Sebagian besar masyarakat yang masih asing tentang penggunaan smartphone. Terkait dengan perubahan sikap secara maksimal dan menyeluruh

Kecamatan Medan Area membutuhkan waktu dalam penyelesaian permasalahan yang sedang terjadi. Namun, secara umum, dampak dari komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Medan Area terhadap masyarakat dapat dirasakan dalam beberapa hal.

#### 4. Kesimpulan

Dengan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Kebijakan Publik terkait penggunaan Aplikasi SIBISA masih kurang maksimal untuk diaplikasikan secara keseluruhan, dikarebakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan dengan pihak terkait yakni pihak Kecamatan Medan Area untuk memberikan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan Aplikasi ini. Dalam penelitian ini, yang melakukan proses komunikasi yakni pihak Kecamatan Medan Area baik dari pihak Camat, Sekretaris Camat, maupun operator kecamatan yang telah melakukan sosialisasi ke masyarakat. Dalam hal ini yang disampaikan sebagai inti dari sosialisasi mengenai Langkah demi Langkah penggunaan aplikasi SIBISA dan system tindak lanjut kepengurusan data penduduk beserta proses yang semestinya diperhatikan lebih detail oleh masyarakat ketika melakukan kepengurusan dan kependudukan melalui aplikasi tersebut. Komunikasi yang dilakukan melalui media massa pelaksanaan sosialisasinya yakni secara tidak langsung melalui perantara media cetak dengan menggubakan banner atau spanduk yang dipasang di depan ruang unit pelayanan kantor Kecamatan, akan tetapi pihak Kecamatan Medan Area belum melaksanakan sosialisasi secara serius dengan cara melakukan pertemuan langsung ke masyarakat. Orang yang menerima sosialisasi ada dari aparatur sipil pemerintahan Desa/Kelurahan yang melalui perantara Pembinaan desa dan masyarakat Kecamatan Medan Area, Pengaruh yang diberikan setelah komunikasi atau sosialisasi dilakukan yakni perubahan perilaku dan peningkatan wawasan masyarakat terkait tata cara penggunaan aplikasi SIBISA, akan tetapi perubahan ini belum secara menyeluruh dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang awam terkait dengan digitalisasi.

#### 5. Daftar Pustaka

- [1] Aprilia, S. and Kurniawan, B., 2022. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara Online Paket Lengkap (SIMINAKSOPAL) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek). *Publika*, pp.1243-1256. DOI: <https://doi.org/10.26740/PUBLIKA.V10N4.P1243-1256>.
- [2] Gelders, D. and Ihlen, Ø., 2010. Government communication about potential policies: Public relations, propaganda or both?. *Public Relations Review*, 36(1), pp.59-62. DOI: <https://doi.org/10.1016/J.PUBREV.2009.08.012>
- [3] Jalma, H., Putera, R.E. and Kusdarini, K., 2019. E-Government dengan pemanfaatan web opensid dalam pelayanan publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), pp.24-37. DOI: <https://doi.org/10.31314/PJIA.8.1.24-37.2019>
- [4] Elisabeth, N., Yulika, F. and Waspada, A.E.B., 2018. Desain komunikasi visual iklan layanan masyarakat tentang pelecehan seksual pada anak di kota medan. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 4(02), pp.188-195. DOI: <https://doi.org/10.33633/ANDHARUPA.V4I02.1683>
- [5] M GUNTUR, M.H., 2019. *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2018* (Doctoral dissertation, Universitas\_Muhammadiyah\_Mataram).

- [6] Hamjen, H. and Nikmah, R.A., 2020. KERAGAMAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI KALIMATAN SELATAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR!. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 5(1), pp.66-76. DOI: <https://doi.org/10.20527/MC.V5I1.7502>
- [7] Sari, L.R. and Suryana, I.N.M., 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), pp.83-89. DOI: <https://doi.org/10.22225/SINTESA.10.2.1533.83-89>
- [8] Arfita, S., Putera, R.E. and Zetra, A., 2021. Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), pp.162-169.
- [9] Ayuningtyas, R. H., Setyarini, S. V., Amni, D., & Rahman, Z. 2019. KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM KAMPUNG TEMATIK DI KELURAHAN REJOMULYO KOTA SEMARANG. *Conference on Public Administration and Society*, 1(01). Diambil dari <http://proceedings.undip.ac.id/index.php/copas/article/view/29>
- [10] Arafat, M., 2020. Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(1), pp.57-74. DOI: <https://doi.org/10.25077/JAKP.5.1.57-74.2020>
- [11] Muhariani, W., 2021. AKTIVITAS INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION PT BLUE BIRD TBK DALAM MEMPERKENALKAN APLIKASI MY BLUEBIRD 5 DI MASA PANDEMI COVID-19. *MASSIVE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), pp.17-27.
- [12] Destanti, F., Uljanatunnisa, U. and Handayani, L., 2021. Analisis The Whalen Seven Steps Strategic Divisi Komunikasi dan Marketing Jakarta Smart City pada Aplikasi Jakarta Kini. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 10(2), pp.84-93. DOI: <https://doi.org/10.31504/KOMUNIKA.V10I2.4406>
- [13] Rahmi, H.A., Teluma, A.R. and Hadi, A.P., 2020. Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR!. *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), pp.123-137. DOI: <https://doi.org/10.21776/UB.TUTURLOGI.2020.001.02.4>
- [14] Putra, G.L.A.K. and Yasa, G.P.P.A., 2019. Komik sebagai sarana komunikasi promosi dalam media sosial. *Jurnal navala visual*, 1(1), pp.1-8. DOI: <https://doi.org/10.35886/NAWALAVISUAL.V1I1.1>
- [15] Nurati, D.E., 2016. Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Pengelolaan Pedagang Kaki Lima Berbasis Pada Kearifan Lokal (Kajian Pengelolaan Pedagang Kaki Lima di Kota Surakarta). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), pp.93-106.
- [16] Kholisyah, S.N., 2021. *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN APLIKASI STAR BANJAR DALAM PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- [17] Sugiyono. 2018. *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau* (hal. 456 hlm). hal. 456 hlm. Diambil dari <http://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=20670>

- [18] Fetri Aprilia Br Ginting, F., 2022. *KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAGU (LAYANAN TUNGGU) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- [19] Rahayu, R.F. and Ibrahim, I., 2023. Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.52000/JSI.V3I1.128>
- [20] Ramadhan, R.M., 2020. *Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung Melalui Aplikasi Salaman* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia). Diambil dari <http://elibrary.unikom.ac.id>
- [21] Prasetyo, U.I.N.R., 2022. *PENERAPAN PROGRAM PORTAL SATU DATA UNTUK MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DAERAH (Studi di: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur)* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- [22] KS, M., 2021. *Sistem Komunikasi Pengurusan KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan Dalam Perspektif Keterbukaan Informasi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).