

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda, dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penyebarluasan informasi tentang pelayanan dokumen kependudukan secara gratis dan untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan secara gratis.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif yang bersifat Deskriptif. Data primer diperoleh melalui Observasi, Wawancara. Data sekunder diperoleh dari buku – buku penunjang penelitian serta bahan – bahan yang lain sesuai dengan kajian penelitian.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah melakukan strategi komunikasi dengan beberapa tahap ataupun langkah sehubungan dengan program pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Penyusunan pesan yang diinformasikan melalui media elektronik, dan juga spanduk – spanduk atau banner, meskipun harus perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci: pelayanan publik, strategi komunikasi, penyebarluasan informasi**

## **ABSTRACT**

Public service tends to be a concept that is often used by many parties, both from practitioners and scientists, with different meanings. In political life, improving public services also has broad implications, especially in improving the level of trust in the government.

This study aims to determine the communication strategy used by the Department of Population and Civil Registration in disseminating information about free population document services and to determine community participation in utilizing the free population document publishing service.

The research method used by researchers in this study is a descriptive qualitative method. Primary data obtained through observation, interviews. Secondary data obtained from books - books supporting research and other materials in accordance with the research study.

The results of the study indicate that the Department of Population and Civil Registration of Medan City has carried out a communication strategy with several stages or steps in relation to service programs directly to the community. The preparation of messages that are informed through electronic media, as well as banners or banners, although it must be improved.

**Keywords: public service, communication strategy, informatio dissemination**