

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kabupaten Serdang Bedagai (Sergai) merupakan salah satu kabupaten yang ada di Propinsi Sumatera Utara yang tersebar dalam 17 kecamatan dan terbagi atas 237 desa dan 6 kelurahan. Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana pemerintah pusat maupun pemerintah kabupaten yang lain yang ada di Indonesia, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat menggunakan pelayanan yang telah berbasis teknologi atau yang dikenal dengan istilah *e-government*. Diantara program pelayanan yang berbasis teknologi itu diantaranya *E-KTP*, pendidikan (*e-education*), kesehatan (*e-medicine*) dan pelayanan lainnya yang semuanya berbasis elektronik.

Penerapan *e-government* bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *E-Government* memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain seperti tercantum dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik<sup>1</sup>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Serdang Bedagai mempunyai tugas pokok menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Serdang Bedagai. Salah satu layanan yang diberikan adalah pelayanan dokumen kependudukan melalui

---

<sup>1</sup> Keputusan Dirjen Administrasi Kependudukan Nomor 471/K.3/DUKCAPIL/11.01/2018 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)<sup>2</sup>. Dalam mengurus dokumen, khususnya yang berhubungan dengan kepentingan yang langsung berhubungan dengan masyarakat antara lain Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Indonesia Anak (KIA), surat pindah, akte kelahiran, akte kawin, dan akte perceraian, yang secara administrative semuanya terpusat di kantor Disdukcapil. Namun dalam konteks penelitian ini penulis focus atau membatasi masalah khusus pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terutama bagi mereka yang baru mulai mengurus kepemilikan KTP.

KTP Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Setiap Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Dengan luas daerah yang tersebar dalam ratusan desa, Pemkab Serdang Bedagai melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi pengurusan identitas kependudukan atau KTP kepada masyarakat, khususnya mereka yang belum memiliki KTP. Sosialisasi ini bertujuan agar seluruh masyarakat memiliki identitas diri khususnya bagi mereka yang telah berusia 17 tahun ke atas agar ketika mereka memiliki kepentingan atau keperluan yang berhubungan dengan pendidikan, kesehatan maupun urusan administrasi lainnya tidak terkendala dengan administrasi kependudukan.

Dikemukakan demikian karena sering terjadi di masyarakat ketika mereka memiliki kepentingan yang berhubungan dengan kesehatan, bantuan-bantuan social, atau yang menyangkut pendidikan anak-anak mereka sering terkendala dengan administrasi kependudukan khususnya kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, sehingga menyebabkan urusan mereka terkendala. Menyikapi hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

---

<sup>2</sup> Hadiana, A. (2017). Implementasi Kebijakan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(6), 1058-1064.

sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, melakukan langkah-langkah taktis atau strategi agar tidak lagi terjadi permasalahan khususnya di bidang administrasi kependudukan. Apalagi saat ini jumlah penduduk yang memasuki usia 17 tahun ke atas semakin hari semakin meningkat.

Dalam langkah-langkah atau strategi dalam mensosialisasikan pengurusan KTP, membutuhkan perencanaan yang matang dan tepat sasaran agar hasil yang diharapkan dapat maksimal.

Untuk mewujudkan hal tersebut Disdukcapil telah membuat model dalam rangka pelaksanaan tersebut. Langkah pertama yang dilakukan adalah bagaimana perencanaan komunikasi. Artinya penggunaan Bahasa yang mudah dipahami, bagaimana penjelasan tentang pentingnya memiliki KTP, sejak kapan E-KTP telah berlangsung dan sebagainya. Seiring dengan hal tersebut disdukcapil juga melakukan Analisa internal dalam pelaksanaannya, misalnya siapa yang berperan sebagai komunikator dalam penyampaian dan penjelasan tentang pesan kepada Masyarakat. Peran komunikator ini sangat vital yang karena dia menjadi ujung tombak yang utama dalam proses sosialisasi. Dalam hal ini komunikator bisa terdiri dari siapa saja, baik perorangan ataupun organisasi. namun dia memiliki kredibilitas ditengah-tengah Masyarakat. Langkah selanjutnya dalam proses sosialisasi ini adalah pemilihan media. Media dalam hal ini adalah media cetak maupun media elektronik. Pemilihan media ini menjadi penting agar pesan tentang E-KTP ini tersebar luas dan dapat diterima Masyarakat walaupun berada di pelosok. Untuk pelaksanaan sosialisasi ini factor lain yang akan turut menentukan keberhasilan sosialisasi ini adalah ketersediaan anggaran, karena tanpa anggaran proses ini tidak dapat berjalan dengan baik dalam mencapai sasaran. Pemkab Sergai menyediakan anggaran yang diambil dari APBD yang jumlahnya lebih kurang 70 juta. Melalui penganggaran ini diharapkan proses sosialisasi dapat dilakukan secara berkesinambungan sehingga target yang ingin dicapai dapat diraih sebagaimana yang dituangkan dalam perencanaan. Dan adapun target atau prioritas utama dari sosialisasi pengurusan KTP ini adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas yang sampai hari ini berjumlah lebih kurang 7000 orang. Dengan strategi yang direncanakan ini diharapkan proses pengurusan KTP dapat terealisasi sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya dan Pemkab Sergai pun memiliki data penduduk yang lengkap.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul; **“Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Mensosialisasikan Pengurusan E-KTP Pada Kalangan Remaja”**.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Rendahnya capaian kepemilikan E-KTP masyarakat di Kabupaten Serdang Bedagai mengindikasikan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan pemerintah daerah belum memberikan hasil yang maksimal dalam mensosialisasikan produk kependudukan dan memotivasi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dengan memiliki E-KTP. Capaian kepemilikan E-KTP baru mencapai 23% penduduk usia 17 tahun ke atas berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2021, jauh lebih rendah dari target yang ditetapkan sebesar 60%. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan penyempurnaan terhadap strategi komunikasi dalam sosialisasi E-KTP agar lebih efektif dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah yaitu **“Bagaimana Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Serdang Bedagai.”**

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas dan untuk memperjelas serta membatasi ruang lingkup permasalahan, maka penulis membatasi masalah pada strategi yang digunakan dalam mensosialisasikan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Serdang Bedagai.

### **1.4 Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam mensosialisasikan program E-KTP.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan dapat memberikan sebuah kontribusi serta menambah wawasan dibidang ilmu komunikasi khususnya dalam kajian yang berkaitan dengan Strategi Komunikasi dalam mensosialisasikan pengurusan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dimasa mendatang.
2. Secara Praktis Diharapkan nantinya penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dalam perencanaan strategi komunikasi serta evaluasi atas fenomena yang terjadi di masyarakat.
3. Bagi Akademis diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian mendatang yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan E-KTP.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Teori Penelitian

Teori penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam mengembangkan kerangka berpikir dan membantu peneliti mengidentifikasi variabel-variabel penting yang perlu diteliti. Teori penelitian juga membantu peneliti merumuskan hipotesis dan memandu dalam menginterpretasikan serta menganalisis data yang diperoleh dari penelitian. Dalam membangun teori penelitian, peneliti perlu mengkaji literatur terkait dan mengintegrasikan berbagai konsep serta temuan empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Teori penelitian yang baik harus mampu menjelaskan fenomena secara komprehensif, logis, dan sistematis. Teori ini juga harus didukung oleh bukti-bukti empiris yang kuat serta memiliki kemampuan untuk memprediksi dan mengendalikan fenomena yang diteliti. Selain itu, teori penelitian yang baik harus memiliki kemampuan generalisasi yang tinggi sehingga dapat diterapkan dalam konteks yang lebih luas.

Teori ini juga harus bersifat dinamis dan terbuka untuk diuji kembali serta direvisi seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan temuan-temuan baru dalam bidang tersebut<sup>3</sup>. Menurut Jonathan H. Turner mendefinisikan teori sebagai “sebuah proses mengembangkan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi<sup>4</sup>. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komunikasi Interpersonal dan Teori Difusi-Inovasi. Alasan peneliti menggunakan teori tersebut karena teori itu sesuai dengan topik hingga variabel penelitian sehingga bisa dijadikan dasar penelitian.

---

<sup>3</sup> Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.

<sup>4</sup> Richatd West, Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2012), 49.

### 2.1.1 Teori Difusi Sosial

Teori difusi-Inovasi ini dikembangkan oleh Everett M Roger's ia menyebutkan, difusi-inovasi adalah proses pemindahan dan penyebaran informasi melalui berbagai bentuk saluran komunikasi baik yang melibatkan media massa maupun komunikasi interpersonal dan sistem sosial<sup>5</sup>.

Tujuan dari difusi-inovasi adalah bagaimana masyarakat dapat menerima program program pembangunan rencanakan oleh pemerintah . Oleh karena itu disusunlah berbagai pendekatan yang akhirnya melahirkan teori Difusi- Inovasi. Berawal pada anggapan bahwa masyarakat boleh berubah dan media boleh mempengaruhi khalayak di dalam mengambil keputusan.

Dalam penelitian penggunaan teori ini pemerintah perlu memperkenalkan manfaat nyata E-KTP bagi masyarakat, misalnya terkait kemudahan akses berbagai layanan publik dan keuangan. Juga perlu dijelaskan keuntungan keamanan data identitas yang lebih baik dibanding KTP manual. Pemberian Informasi yang jelas akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap program ini. Sosialisasi dengan melibatkan tokoh masyarakat dan pemuka agama setempat. Hal ini akan mempercepat proses adopsi kebijakan oleh warga kabupaten. Tokoh masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap opini dan perilaku warganya diperlukan demonstrasi dan uji coba terbatas, khususnya di area perkotaan dan desa-desa dengan akses teknologi yang baik. Tahapan ini akan memberikan bukti langsung mengenai manfaat dan kemudahan E-KTP. Dengan demikian bisa mengurangi keraguan warga dan meningkatkan minat mereka.

Proses peluncuran inovasi perlu didukung oleh sosialisasi yang intens melalui berbagai saluran komunikasi, baik media massa maupun penyuluhan langsung oleh petugas di tingkat desa/kelurahan. Dengan demikian warga mendapat informasi yang cukup sebelum mengambil keputusan untuk melakukan perekaman data E-KTP.

Menurut teori ini, proses difusi inovasi melibatkan empat elemen utama:

---

<sup>5</sup> Rogers. Everett M. Terbitan, : The Free Press. 1962. Institusi : Universitas Sebelas Maret.

inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi tertentu. Saluran komunikasi adalah sarana di mana pesan tentang inovasi tersebut disampaikan dari satu individu ke individu lain. Waktu dipertimbangkan dalam dua aspek: waktu yang diperlukan untuk mengadopsi inovasi dan kecepatan adopsi dalam sistem sosial. Sistem sosial adalah sekelompok unit yang saling terkait dan terlibat dalam pemecahan masalah untuk mencapai tujuan bersama<sup>6</sup>.

Teori Difusi Inovasi juga mengidentifikasi lima kategori pengadopsi: inovator, penganut awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan kelompok yang tertinggal. Setiap kategori memiliki karakteristik tersendiri dalam mengadopsi inovasi, seperti kecenderungan untuk mengambil risiko, kepemimpinan opini, dan peran dalam sistem sosial.

Selain itu, teori ini juga menekankan pentingnya atribut inovasi seperti keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan untuk diuji coba, dan kemampuan untuk diamati. Semakin sesuai inovasi dengan kebutuhan dan nilai-nilai pengadopsi potensial, semakin cepat inovasi tersebut akan diadopsi.

Teori Difusi Inovasi telah diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk pemasaran, pertanian, pendidikan, kesehatan masyarakat, dan teknologi informasi. Pemahaman tentang teori ini membantu organisasi dan praktisi dalam merancang strategi yang efektif untuk memperkenalkan dan menyebarkan inovasi kepada audiens sasaran<sup>7</sup>.

### 2.1.2 Teori Komunikasi Interpersonal

Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi bila pesan kita dipahami tetapi hubungan diantara komunikasi rusak. Setiap kali berkomunikasi, kita tidak hanya menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal, bukan saja

---

<sup>6</sup> Palijama, F. (2022). Perkembangan Teori Sosial Dan Teoritik Penanganan Masalah Sosial Di Indonesia. *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 16(2), 12-20.

<sup>7</sup> Liputo, S. (2014). Distres psikologik dan disfungsi sosial di kalangan masyarakat miskin kota malang. *Psychological Journal: Science and Practice*, 2(3), 286-295.



menentukan content, tetapi juga relationship<sup>8</sup>.

Pada dasarnya komunikasi interpersonal merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang individu dan individu lain dimana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambang-lambang bahasa. Dalam kajian komunikasi interpersonal, konsep jalinan hubungan (relationship) sangat penting. Jaringan hubungan merupakan seperangkat harapan yang ada pada partisipan yang dengan itu mereka menunjukkan perilaku tertentu di dalam berkomunikasi<sup>9</sup>.

Menurut Cangara komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka<sup>10</sup>. Sedangkan definisi umum komunikasi interpersonal menurut Enjang adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal<sup>11</sup>. Teori ini menekankan pentingnya pemahaman tentang proses komunikasi antarpribadi, baik dalam konteks verbal maupun nonverbal, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi tersebut.

Salah satu aspek penting dalam Teori Komunikasi Interpersonal adalah konsep diri (*self-concept*), yang menggambarkan bagaimana individu memandang diri mereka sendiri dan bagaimana persepsi ini memengaruhi cara mereka berkomunikasi dengan orang lain. Teori ini juga menekankan pentingnya empati, yaitu kemampuan untuk memahami perspektif dan perasaan orang lain, dalam membangun hubungan yang bermakna<sup>12</sup>.

Selain itu, Teori Komunikasi Interpersonal juga membahas tentang konsep seperti manajemen kesan (*impression management*), di mana individu berusaha menyajikan gambaran diri yang positif kepada orang lain, serta konsep penetrasi sosial (*social penetration*), yang menjelaskan bagaimana individu secara bertahap membuka

---

<sup>8</sup> Rohim, Syaiful. 2009, *Teori Komunikasi : perspektif, Ragam dan Aplikasi* Jakarta : Rineka Cipta

<sup>9</sup> Pawito, 2007, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : Pelangi Aksara Yogyakarta

<sup>10</sup> Cangara, 2010, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada

<sup>11</sup> Enjang, AS. 2009. *Komunikasi Konseling*. Bandung : Nuansa

<sup>12</sup> Nurdin, A. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Prenada Media.

diri dan mengungkapkan informasi lebih dalam kepada orang lain seiring dengan perkembangan hubungan.

Teori ini memberikan wawasan tentang bagaimana kita dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain, mengatasi konflik, dan membangun hubungan yang sehat dan bermakna. Dengan memahami prinsip-prinsip Teori Komunikasi Interpersonal, individu dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dan menciptakan lingkungan yang lebih positif dalam interaksi sosial sehari-hari.

Teori Komunikasi Interpersonal juga membahas tentang bagaimana gaya komunikasi individu dapat memengaruhi kualitas hubungan interpersonal. Gaya komunikasi yang asertif, terbuka, dan penuh empati cenderung lebih efektif dalam membangun hubungan yang positif, sedangkan gaya komunikasi yang agresif, pasif, atau manipulatif dapat menimbulkan konflik dan menyebabkan kerenggangan dalam hubungan<sup>13</sup>.

Teori ini juga mengeksplorasi peran budaya dalam komunikasi interpersonal. Setiap budaya memiliki norma dan nilai-nilai yang berbeda terkait dengan cara berkomunikasi yang dianggap pantas atau tidak pantas. Pemahaman terhadap perbedaan budaya dapat membantu individu menghindari kesalahpahaman dan membangun hubungan yang lebih harmonis dalam konteks lintas budaya<sup>14</sup>.

Selain itu, perkembangan teknologi komunikasi modern juga telah memengaruhi cara individu berinteraksi satu sama lain. Teori Komunikasi Interpersonal juga mempelajari bagaimana komunikasi melalui media digital, seperti pesan instan, media sosial, dan video konferensi, dapat memengaruhi dinamika hubungan interpersonal dan bagaimana individu dapat memanfaatkan teknologi ini untuk berkomunikasi secara efektif.

Dengan memahami prinsip-prinsip Teori Komunikasi Interpersonal, individu

---

<sup>13</sup> Setiawan, C., & Azeharie, S. (2017). Studi Komunikasi Antarpribadi Anak Dengan Orang Tua Tiri. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 74-80.

<sup>14</sup> Novianti, R. D., Sondakh, M., & Rembang, M. (2017). Komunikasi antarpribadi dalam menciptakan harmonisasi (suami dan istri) keluarga didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Acta Diurna Komunikasi*, 6(2).

dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik, membangun hubungan yang lebih bermakna, dan mengatasi konflik dengan lebih efektif dalam berbagai konteks kehidupan sehari-hari.

### 2.1.3 E-KTP

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. E-KTP berlaku secara nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya<sup>15</sup>.

Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Desember 2011 dimana pelaksanaan pembuatan E-KTP diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

E-KTP menggunakan smart card yang memiliki spesifikasi dan format sesuai dengan standar internasional (ISO 7810 dan ISO 7816-1). Bentuknya mirip seperti kartu ATM atau kartu kredit dengan ukuran yang sama. Perbedaannya ada pada chip yang disematkan pada E-KTP. Chip tersebut memiliki kapasitas 8 kilobytes sehingga mampu menyimpan biodata, tanda tangan, pas foto, dan dua data sidik jari<sup>16</sup>.

Data yang disimpan dalam chip E-KTP dienkripsi dengan algoritma khusus sehingga hanya bisa dibaca oleh perangkat tertentu saja, seperti card reader E-KTP. Untuk pengamanan data, E-KTP dilengkapi dengan PIN (Personal Identification Number) yang harus dimasukkan untuk mengakses data. PIN ini bersifat sangat rahasia dan hanya pemilik E-KTP yang boleh mengetahuinya<sup>17</sup>.

Fungsi utama E-KTP adalah sebagai identitas resmi bukti domisili penduduk,

---

<sup>15</sup> <https://www.kemendagri.go.id/page/detail/24/E-KTP>

<sup>16</sup> <https://teknologi.bisnis.com/read/20210922/84/1445543/mengenal-E-KTP-fungsi-chip-hingga-pengamanannya>

<sup>17</sup> <https://teknologi.bisnis.com/read/20210922/84/1445543/mengenal-E-KTP-fungsi-chip-hingga-pengamanannya>

berlaku secara nasional sehingga tidak perlu lagi meminta dokumen kependudukan lainnya. Dengan adanya E-KTP, semua rekaman sidik jari penduduk masuk dalam satu database nasional. E-KTP juga mencegah adanya pemalsuan identitas ganda dan menghindari adanya penggandaan KTP<sup>18</sup>.

Penerapan E-KTP bermanfaat untuk mencegah kejahatan seperti terorisme, korupsi, perdagangan narkoba, perdagangan manusia (human trafficking), dan kejahatan perbankan. Dengan E-KTP, setiap data penduduk terdata secara akurat dan tidak dapat dipalsukan sehingga memudahkan aparat penegak hukum dalam mengidentifikasi pelaku kejahatan<sup>19</sup>.

Meskipun sudah diterapkan secara nasional, masih ada beberapa tantangan dalam implementasi E-KTP, seperti masalah blangko E-KTP, alat perekaman data yang rusak, hingga kurangnya SDM operator di beberapa daerah. Pemerintah terus berupaya memperbaiki sistem dan infrastruktur pendukung program E-KTP agar bisa berjalan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Kesimpulan
1.	Oktovi Prima Lestari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2021	Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo dalam Menyosialisasikan "E-KTP"	Dinas Dukcapil Kabupaten Bungo dilakukan dengan menggunakan komunikasi tatap muka, juga

<sup>18</sup>[https://kominform.go.id/content/detail/12956/E-KTP-untuk-administrasi-kependudukan-yang-lebih-baik/0/sorotan\\_media](https://kominform.go.id/content/detail/12956/E-KTP-untuk-administrasi-kependudukan-yang-lebih-baik/0/sorotan_media)

<sup>19</sup> <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/E-KTP-mencegah-double-identity-dan-kejahatan>

			menggunakan strategi komunikasi lain seperti menggunakan leaflet spanduk Baliho sebagai penyampai informasi.
2.	Sylvy Anggraini Syahputri Universitas Islam Sumatera Utara. 2022	Strategi Pengelolaan Informasi Pengurusan Ktp Pada Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan	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.
3.	REZA ANSORI Universitas Lampung. 2015	Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu Dalam Mensosialisasikan Ktp Elektronik (E-KTP)	Strategi komunikasi yang diterapkan adalah dengan melakukan kegiatan perencanaan sosialisasi secara terkoordinasi dan sistematis sebagai rancangan pelaksanaan kegiatan sosialisasi KTP Elektronik (E-KTP).

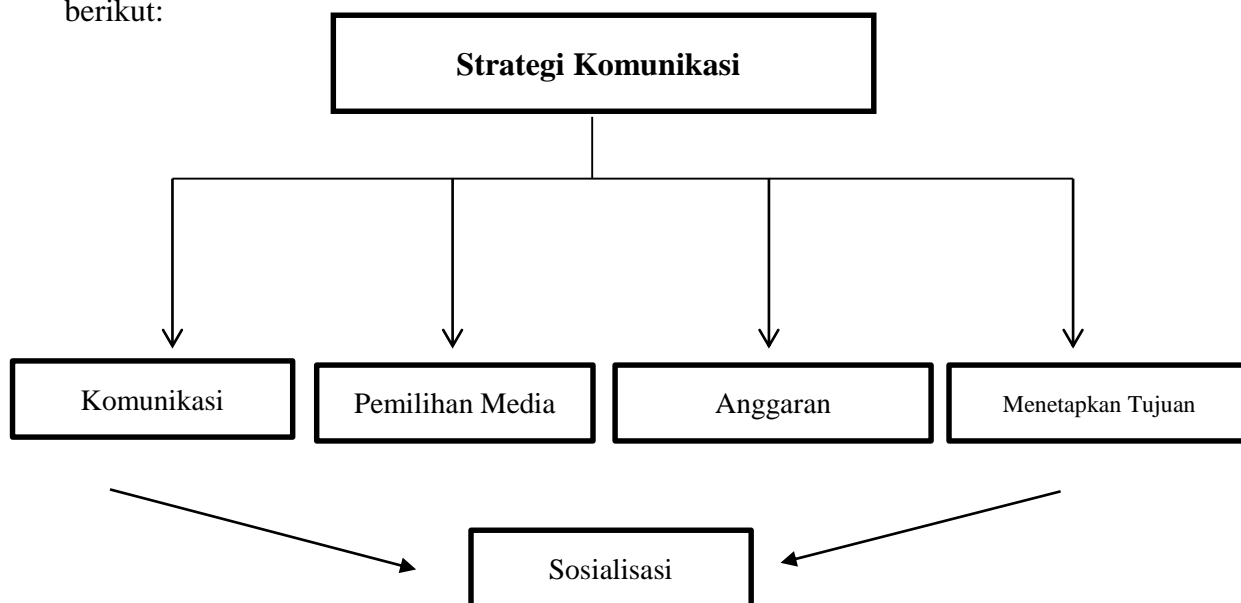
4.	Alia Budy Cahayana e-jurnal ilmu komunikasi volume 7 No. 3 Agustus 2019	Analisis Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Dalam Mensosialisasikan Ktp Elektronik Pada Masyarakat	Strategi komunikasi berupa ajakan dan himbauan untuk melakukan perekaman KTP Elektronik melalui kegiatan kampanye maupun penyuluhan dengan berbagai media umum, media massa maupun new media, sebagai upaya mendistribusikan KTP Elektronik kepada masyarakat. Hal ini dapat dijadikan acuan agar terus melakukan ajakan, himbauan dan melakukan penyebaran informasi yang massif dengan cara sosialisasi, penyuluhan, dan kampanye mengingat betapa pentingnya KTP Elektronik ini
5.	Andika Dewantara Universitas Airlangga, Surabaya. 2018	Strategi Komunikasi Dispendukcakil Kota Mojokerto Dalam Mengkomunikasikan Produk Kependudukan Kepada Masyarakat Dengan Media Kesenian	Strategi komunikasi yang diimplementasikan meliputi strategi pemilihan komunikator, strategi penyusunan dan

		Ludruk	penyajian pesan, strategi seleksi dan perencanaan media, strategi seleksi dan pengakuan audiens cukup baik dan dapat diterima oleh publik.
--	--	--------	--

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Pengurusan KTP mempunyai pengaruh yang cukup baik terhadap hasil yang diperoleh dan dapat dengan mudah diterima publik.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Pengurusan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Serdang Bedagai dimulai dengan menetapkan tujuan dari sosialisasi tersebut. Setelah tujuan ditetapkan, langkah selanjutnya adalah menentukan anggaran yang diperlukan untuk menunjang kegiatan sosialisasi. Kemudian, dilakukan pemilihan media yang tepat untuk menyampaikan

informasi terkait pengurusan KTP kepada masyarakat. Komunikasi menjadi faktor penting dalam strategi ini, di mana pesan harus disampaikan dengan efektif melalui media yang dipilih. Akhirnya, strategi komunikasi ini bertujuan untuk mensosialisasikan pengurusan KTP secara luas kepada masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Komunikasi yang efektif memegang peranan penting dalam menyosialisasikan pengurusan KTP. Pesan harus disampaikan dengan jelas, mudah dipahami, dan menarik bagi masyarakat. Penggunaan bahasa yang sesuai dengan target audiens juga perlu diperhatikan agar informasi dapat diterima dengan baik.

Pemilihan media yang tepat sangat penting untuk mencapai target audiens yang diinginkan. Media seperti televisi, radio, surat kabar, media sosial, atau bahkan sosialisasi langsung dapat dipertimbangkan sesuai dengan karakteristik masyarakat di Kabupaten Serdang Bedagai. Pemilihan media yang tepat akan memastikan pesan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

Anggaran yang memadai juga harus dialokasikan untuk mendukung kegiatan sosialisasi. Anggaran ini dapat digunakan untuk memproduksi materi sosialisasi, menyewa media, atau bahkan mengadakan acara sosialisasi langsung. Perencanaan anggaran yang baik akan memastikan kegiatan sosialisasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

Sebelum melakukan sosialisasi, tujuan dari kegiatan tersebut harus ditetapkan dengan jelas. Tujuan dapat berupa meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP, memberikan informasi lengkap tentang prosedur pengurusan KTP, atau bahkan mendorong masyarakat untuk segera mengurus KTP mereka.

Akhirnya, sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti kampanye di media massa, penyebaran brosur atau pamflet, atau bahkan mengadakan acara sosialisasi langsung di lingkungan masyarakat. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi yang komprehensif dan menjawab pertanyaan atau kekhawatiran yang mungkin dimiliki masyarakat terkait pengurusan KTP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Serdang Bedagai memiliki peran penting dalam mensosialisasikan pengurusan E-KTP,



terutama di kalangan remaja. Untuk mencapai tujuan ini, Disdukcapil perlu menetapkan strategi komunikasi yang efektif dan efisien.

Langkah pertama dalam strategi komunikasi adalah menetapkan tujuan yang jelas. Tujuan utama dari sosialisasi pengurusan E-KTP adalah meningkatkan kesadaran dan pemahaman remaja tentang pentingnya memiliki E-KTP, serta mendorong mereka untuk segera mengurus E-KTP ketika telah memenuhi persyaratan usia.

Setelah menetapkan tujuan, langkah selanjutnya adalah memilih media komunikasi yang sesuai dengan karakteristik dan preferensi remaja. Media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan Twitter, dapat menjadi pilihan yang tepat mengingat tingginya penggunaan platform tersebut di kalangan remaja. Selain itu, penggunaan media konvensional seperti brosur, poster, dan spanduk di sekolah-sekolah dan tempat-tempat yang sering dikunjungi remaja juga dapat menjadi alternatif.

Konten sosialisasi harus dikemas secara menarik, informatif, dan mudah dipahami oleh remaja. Penggunaan bahasa yang ringan, grafis yang menarik, dan contoh-contoh yang relevan dengan kehidupan remaja dapat membantu meningkatkan efektivitas penyampaian pesan.

Anggaran juga menjadi faktor penting dalam pelaksanaan strategi komunikasi. Disdukcapil perlu mengalokasikan anggaran yang memadai untuk pembuatan materi sosialisasi, biaya promosi di media sosial, serta biaya operasional lainnya yang terkait dengan kegiatan sosialisasi.

Strategi komunikasi yang terencana dan terstruktur, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai diharapkan dapat meningkatkan partisipasi remaja dalam pengurusan E-KTP. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi para remaja secara individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas data kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai.

Untuk mengoptimalkan keberhasilan strategi komunikasi, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai juga dapat melakukan kerja sama dengan berbagai pihak terkait. Kerja sama dengan sekolah-sekolah, baik SMP maupun SMA, dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi langsung kepada siswa-siswi di sekolah. Pihak sekolah dapat memfasilitasi kegiatan tersebut dan mendorong partisipasi aktif dari para siswa.

Selain itu, kerja sama dengan organisasi kepemudaan, seperti karang taruna atau komunitas remaja, dapat memperluas jangkauan sosialisasi. Organisasi-organisasi tersebut dapat menjadi mitra strategis dalam menyebarluaskan informasi mengenai pengurusan E-KTP dan membantu menggerakkan remaja untuk segera mengurus E-KTP.

Disdukcapil juga dapat memanfaatkan momen-momen penting, seperti Hari Ulang Tahun Kabupaten Serdang Bedagai atau Hari Kependudukan, untuk mengadakan kegiatan sosialisasi yang lebih besar dan melibatkan lebih banyak remaja. Kegiatan tersebut dapat berupa seminar, workshop, atau festival yang mengkombinasikan edukasi dengan hiburan yang menarik bagi remaja.

Untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan, Disdukcapil perlu melakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan dengan menganalisis data jumlah remaja yang mengurus E-KTP sebelum dan setelah sosialisasi, serta mengumpulkan feedback dari remaja yang telah mengikuti kegiatan sosialisasi. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar untuk menyempurnakan strategi komunikasi di masa mendatang.

Dengan komitmen yang kuat dan pelaksanaan strategi komunikasi yang konsisten, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi remaja dalam pengurusan E-KTP. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya database kependudukan yang akurat dan komprehensif, yang sangat penting bagi perencanaan pembangunan dan pelayanan publik di Kabupaten Serdang Bedagai.

Strategi komunikasi merupakan faktor penting dalam mensosialisasikan pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Serdang Bedagai. Dalam kerangka berpikir penelitian ini, strategi komunikasi terdiri dari beberapa komponen yang saling berkaitan, yaitu sosialisasi, pemilihan media, anggaran, dan penetapan tujuan komunikasi.

Sosialisasi menjadi langkah awal dalam strategi komunikasi untuk mengenalkan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pengurusan E-KTP. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti penyuluhan, seminar, atau distribusi bahan informasi. Pemilihan metode sosialisasi yang tepat akan membantu

masyarakat memahami prosedur dan persyaratan pengurusan E-KTP dengan lebih baik.

Pemilihan media komunikasi juga menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi. Media yang dipilih harus sesuai dengan karakteristik dan preferensi masyarakat sasaran. Beberapa media yang dapat digunakan antara lain media cetak (brosur, poster, spanduk), media elektronik (radio, televisi), media sosial, atau kombinasi dari berbagai media. Penggunaan media yang tepat akan meningkatkan efektivitas penyampaian pesan dan jangkauan sosialisasi.

Anggaran merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi komunikasi. Ketersediaan anggaran yang memadai diperlukan untuk membiayai berbagai kegiatan sosialisasi, pembuatan materi informasi, serta penggunaan media komunikasi. Pengelolaan anggaran yang efisien dan efektif akan membantu mengoptimalkan pelaksanaan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan pengurusan E-KTP.

Penetapan tujuan komunikasi menjadi landasan dalam merancang strategi komunikasi yang efektif. Tujuan komunikasi harus jelas, spesifik, dan terukur. Dalam konteks pengurusan E-KTP, tujuan komunikasi dapat berupa peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya E-KTP, pemahaman prosedur pengurusan, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengurusan E-KTP. Dengan menetapkan tujuan yang jelas, strategi komunikasi dapat dirancang secara terarah dan terukur keberhasilannya.

Keempat komponen tersebut, yaitu sosialisasi, pemilihan media, anggaran, dan penetapan tujuan komunikasi, saling berkaitan dan membentuk strategi komunikasi yang komprehensif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai perlu mempertimbangkan keempat komponen tersebut dalam merancang dan melaksanakan strategi komunikasi untuk mensosialisasikan pengurusan E-KTP kepada masyarakat. Dengan strategi komunikasi yang efektif, diharapkan masyarakat dapat memahami pentingnya E-KTP dan berpartisipasi aktif dalam pengurusannya.

#### **2.4 Definisi Operasional Konsep**

Berikut adalah definisi operasional konsep mengenai strategi komunikasi dalam mensosialisasikan pengurusan E-KTP pada kalangan remaja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai:

1. Strategi komunikasi: Rencana yang menyeluruh dalam proses penyampaian pesan dan informasi mengenai pengurusan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai kepada kalangan remaja. Strategi mencakup metode, teknik, dan media apa yang akan digunakan agar tujuan sosialisasi efektif dan efisien. Strategi komunikasi merupakan rencana yang menyeluruh dalam proses penyampaian pesan dan informasi mengenai pengurusan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai kepada kalangan remaja. Strategi ini mencakup metode, teknik, dan media yang akan digunakan agar tujuan sosialisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Strategi komunikasi yang baik harus mempertimbangkan karakteristik dan preferensi kelompok sasaran, yaitu remaja, sehingga pesan dapat disampaikan dengan cara yang menarik dan mudah dipahami.
2. Sosialisasi pengurusan E-KTP: Kegiatan penyampaian informasi dan himbuan resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada kalangan remaja di Kabupaten Serdang Bedagai tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan mekanisme pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Dalam konteks ini, sosialisasi pengurusan E-KTP merupakan kegiatan penyampaian informasi dan himbuan resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada kalangan remaja di Kabupaten Serdang Bedagai. Sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan mekanisme pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Melalui sosialisasi, remaja diharapkan dapat mengetahui pentingnya memiliki E-KTP dan memahami langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mendapatkannya.
3. Kalangan remaja: Kelompok usia produktif berkisar 15-24 tahun yang berdomisili di Kabupaten Serdang Bedagai. Mereka adalah target utama sosialisasi pengurusan E-KTP karena akan segera memasuki usia wajib KTP (17 tahun) atau belum memiliki E-KTP. Kalangan remaja yang menjadi sasaran sosialisasi adalah kelompok usia produktif berkisar 15-24 tahun yang berdomisili di Kabupaten Serdang Bedagai.