

# Artikel Radita Andriana Madjid 172020100099 (Hasil Plagiasi).docx *by*

---

**Submission date:** 15-Sep-2021 08:23AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1648690633

**File name:** Artikel Radita Andriana Madjid 172020100099 (Hasil Plagiasi).docx (76.93K)

**Word count:** 1771

**Character count:** 12472



## KOMUNIKASI PADA INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI (PAK LADI) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN

Radita Andriana Madjid<sup>1)</sup>, Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP<sup>2\*)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2\*)</sup>Dosen Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email: dewikomalasari@umsida.ac.id

*Abstract. Madjid, Radita Andriana. 2021. The direct population administration service innovation (Pak Ladi) is an innovation from the Pasuruan Regency Dispendukcapil. This study aims to analyze structural innovation in population administration services. In addition, this study aims to determine the obstacles that occur in communication in direct population administration services (Pak Ladi) in Pasuruan Regency. In this study, namely service implementers (Department of Population and Civil Registration) Pasuruan Regency and the community as recipients of population administration services. The results of this study indicate that communication in the Directly So (Pak Ladi) Population Administration Service in Pasuruan Regency is still not optimal. This is due to obstacles such as the lack of socialization from the government to the community and the lack of coordination between agencies. Based on the results of data analysis techniques, namely data collection (data collection), data reduction (data reduction), data presentation (data display), and drawing conclusions or verification (conclusions).*

**Keyword** – *Inovation, communication, Pak Ladi*

**Abstrak.** Inovasi pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi (Pak Ladi) merupakan inovasi Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis inovasi struktur dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang terjadi pada komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi (Pak Ladi) di Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan teori inovasi struktur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan yang diambil penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksana pelayanan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Pasuruan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Kabupaten Pasuruan masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan adanya kendala-kendala seperti kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat dan kurangnya koordinasi antar instansi. Berdasarkan hasil teknik analisis data yaitu pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusions).

**Kata Kunci** – *Inovasi, Komunikasi Pak Ladi*

## I. PENDAHULUAN

Suatu pemerintahan dibentuk dengan tujuan mencapai kesejahteraan masyarakat di wilayah Negara. Dalam pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam upaya, namun hal yang paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat yaitu melalui pelayanan publik. Masyarakat memerlukan pelayanan administrasi kependudukan yang baik dari petugas pelayanan, meskipun faktanya bahwa permintaan tersebut sering tidak sesuai dengan asumsi karena sebenarnya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih digambarkan dengan kusut, lambat, mahal, dan melelahkan.

Dalam hal ini administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan yang menjadi hak seluruh masyarakat. Administrasi kependudukan adalah rangkaian pelaksanaan dan pengendalian dalam penerbitan catatan dan informasi kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelola data administrasi kependudukan dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik kemajuan pada berbagai bidang. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, beberapa pemerintah provinsi di Indonesia telah mengalami perkembangan sejak disahkannya pendekatan desentralisasi dan kemandirian daerah yang tertuang dalam undang-undang tersebut. Pada masa itu hingga sekarang pemerintah daerah dikatakan maju apabila mampu melakukan inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan. Penggunaan e-government sebagai pendukung inovasi guna mempermudah layanan. Seperti halnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, adapun produk layanan administrasi kependudukan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dikarenakan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) merupakan dokumen penting yang wajib dimiliki penduduk sebagai identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Pasuruan pada tahun 2016 memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT). Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan terdiri dari 6 Unit Pelaksana teknis yaitu menyebar di 6 kecamatan saja sedangkan Kabupaten Pasuruan terdapat 24 kecamatan. Hal tersebut membuat proses kepengurusan sangat padat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum (Dispendukcapil) di Kompleks Perkantoran Raci Bangil, Pasuruan. Setiap dari mereka yang datang membutuhkan bantuan pelayanan administrasi, sementara pegawai administrasi sangat terbatas

Perbaikan pelayanan dapat dilakukan banyak cara, salah satunya dengan melakukan pemberha<sup>3</sup>uan sistem inovasi untuk meningkatkan penyelenggaraan administrasi publik West dalam [1] mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan manfaat bagi instansi maupun masyarakat. Melihat kondisi tersebut Pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) bertujuan untuk memperbaiki pelayanan program jemput bola bagi warga yang hendak mengurus administrasi kependudukan di setiap kecamatan, pelayanan pada tempat-tempat yang strategis di tiap wilayah Kabupaten Pasuruan. Penukaran surat keterangan menjadi E-KTP dan pencetakan bagi warga yg belum pernah sama sekali memiliki E-KTP. Dengan ini penulis tertarik untuk membahas lebih mendalam lagi mengenai Inovasi program Pak Ladi di Dinas Kependudukan Kabupaten Pasuruan pada sebuah penelitian dengan berjudul **“Komunikasi Pada Inovasi**

## **Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”.**

### **II. METODE**

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini yaitu Komunikasi pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Pemilihan informan diatas dilakukan secara *purposive sampling*. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis Interaktiv model dari Miles dan Huberman yang membagi teknik analisis menjadi beberapa bagian, seperti pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil dan Pembahasan**

Peranan komunikasi dalam suatu organisasi sangatlah penting. Dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk suatu proses, seorang pemimpin dapat melakukan komunikasi dengan menggunakan faktor-faktor sumber daya manusia untuk mencapai tujuan otoritatif, seperti yang diungkapkan oleh Sirees bahwa untuk memberikan limpahan tugas atau pekerjaan dapat menggunakan komunikasi yang stabil dalam kelompok kerja organisasi sehingga dapat terjalinnya komunikasi yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi berkaitan dengan segala aspek bidang kehidupan manusia dalam bersosialisasi dan berinteraksi. Salah satu aspek tersebut adalah dalam sebuah orgaisasi. Dalam komunikasi organisasi terdapat alur interaksi berupa vertikal dan horizontal. Komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai sebuah proses dimana pihak terkait memberi dan menerima pesan baik secara verbal maupun non- verbal diharapkan untuk memiliki kesamaan makna atau tujuan antara pengirim dan penerima pesan.

Komunikasi menjadi perantara untuk membantu terjalinnya hubungan yang baik. Pola komunikasi yang ada dalam organisasi dapat dibagi menjadi 2 bagian, yaitu komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah) dan komunikasi horizontal (setara). pola komunikasi yang akan terjalin seperti [1] menjelaskan bahwa komunikasi vertikal adalah komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi atau kelompok ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik.

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi pada atasan dan bawahan dalam suatu organisasi atau instansi. Komunikasi yang efektif terjadi saat proses komunikasi terjalin dua arah. Pada komunikasi ini informasi mengalir dua arah, informasi dari pengirim ke penerima dan respons dari penerima ke pengirim. Dalam lingkup Pak Ladi, inovasi yang baik memerlukan komunikasi yang baik pula pada setiap pihak-pihak yang terlibat. Terdapat

beberapa komunikasi yang harus dilakukan oleh Dispendukcapil dalam penyelenggaraan Inovasi Pak Ladi, Seperti pada gambar bagan dibawah ini :

Gambar 1.1

Bagan Komunikasi Vertikal Inovasi Pak Ladi

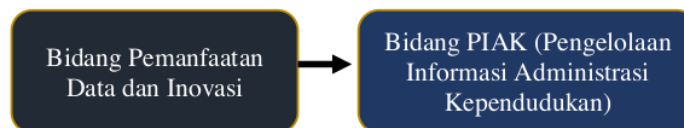


Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, 2021

Berdasarkan gambar diatas, dalam lingkup Pak Ladi seperti komunikasi yang dilakukan Kepala Dispendukcapil dengan Sekretaris Bidang serta bidang dan seksi dibawahnya, komunikasi antara Dispendukcapil dengan 24 kecamatan serta 341 Desa, dan komunikasi antara Kecamatan dan Desa masing-masing, hingga terjalinnya komunikasi yang baik antara pemerintah kepada masyarakat.. Sedangkan komunikasi horizontal adalah sebuah bentuk komunikasi yang dilakukan mendatar di mana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua orang atau lebih yang memiliki posisi atau jabatan yang sama, posisi tingkat yang sama, atau eselon yang sama dalam suatu instansi.. seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 1.2

Bagan Komunikasi Horizontal pada Inovasi Pak Ladi



Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, 2021

Berdasarkan gambar diatas, komunikasi horizontal yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yaitu komunikasi antara Bidang Pemanfaatan Data Inovasi sebagai bidang yang mengatur serta bertanggungjawab atas terselenggaranya inovasi, sedangkan Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) yang berfungsi untuk mengelola aplikasi sistem Pak Ladi. Adapun media komunikasi yang sudah dilakukan oleh pemerintah seperti penyediaan baliho, pamflet brosur, sosial media yang berisi informasi mengenai adanya inovasi pelayanan publik Pak Ladi.

Selain itu sosialisasi juga merupakan komunikasi yang penting. Dalam buku Dasar-Dasar Sosialisasi karya [2], sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sistem pada seseorang. Serta bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Dalam lingkup Pak Ladi, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan melakukan sosialisai kepada masyarakat sebagai bentuk komunikasi. Sosialisasi diakhiri dengan pendatangkan masyarakat umum ke kantor sub wilayah seperti kecamatan atau desa untuk dilakukan sosialisasi tentang

e-KTP. Hal tersebut dilakukan dengan cara menghadirkan masarakat secara bergantian untuk pergi ke kantor kecamatan. Petugas dari Dispendukcapil memberikan penjelasan mengenai tata cara pengurusan e-KTP melalui program Pak Ladi.

Dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat menjadi paham terhadap program Pak Ladi, sehingga masyarakat dapat mengetahui hak dan komitmen yang harus dipenuhi. Selama ini masyarakat hanya mengetahui kepengurusan dokumen kependudukan dalam hal ini seperti E-KTP secara manual lebih lamban, selalu ada kesulitan dalam proses kepengurusan e-KTP seperti proses yang lama dan prosedur yang berbelit-belit sehingga masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukan tersebut secara mudah dan cepat.

Di sisi lain, kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan tidak melibatkan media masa secara langsung. Dalam konteks komunikasi program e-KTP, komunikasi yang luas hanya terkait dengan pemberitaan tentang sosialisasi dan cara paling umum dalam pelaksanaan e-KTP yang dilakukan di Dispendukcapil Pasuruan. Untuk sementara, iklan berisi sosialisasi tersebut tidak tersebar melalui surat kabar dan TV lokal, banyak orang seperti itu tidak mengetahui program inovasi e-KTP. Memang, jika Pemerintah Kabupaten Pasuruan bisa saling menjalin kerjasama dengan komunikasi yang luas, pemerintah dapat berperan secara efektif dalam sosialisasi program e-KTP.

### III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dilapangan mengenai Komunikasi pada Inovasi Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan) yaitu Komunikasi yang sering antar unit, menunjukkan bahwa masih terdapat komunikasi yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan inovasi Pak Ladi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan Pak Ladi mengenai kepengurusan dokumen melalui Pak Ladi secara mudah dan cepat, kurangnya kerjasama dengan instansi lain seperti Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pasuruan dalam membantu penyebaran informasi melalui media massa atau media cetak mengenai Inovasi Pak Ladi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya menulis skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan Bapak Yudha Triwidya Sasongko, Seksi dan masyarakat pengguna layanan Pak Ladi yang berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini.

# Artikel Radita Andriana Madjid 172020100099 (Hasil Plagiasi).docx

## ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.universitaskarimun.ac.id">ejournal.universitaskarimun.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://he-wroteyou.com">he-wroteyou.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	2%
7	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

