

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang selalu ada dalam kehidupan manusia. Komunikasi sangatlah diperlukan untuk membantu kelancaran hidup dengan sesama manusia. Manusia berkomunikasi agar dapat menyampaikan dan menerima pesan. Pesan tersebut dapat berupa informasi, ajakan, ide, dan lainnya. Terkadang tidak semua proses komunikasi berhasil tersampaikan pesannya. Oleh karena itu dalam berkomunikasi dibutuhkan strategi agar tercapainya tujuan yaitu pesan yang tersampaikan dan diterima dengan baik dan benar.

Strategi merupakan suatu perencanaan untuk mencapai sebuah tujuan. Dengan adanya strategi maka suatu rencana lebih terarahkan dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam strategi terdapat penentuan atau pemilihan langkah-langkah yang tepat. Sehingga dapat membuat suatu rencana lebih efektif dan efisien. Banyak berbagai bidang dalam kegiatan manusia yang menggunakan strategi untuk kebutuhannya.

Salah satu hal yang membutuhkan strategi yaitu komunikasi. Pengertian strategi komunikasi adalah perpaduan terbaik dari elemen-elemen komunikasi dari komunikator, pesan, saluran penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi optimal. Berdasarkan pengertian tersebut maka dalam strategi komunikasi menentukan semua unsur-unsur komunikasi yang tepat.

Hal tersebut agar tercapainya komunikasi optimal yaitu komunikasi yang efektif dan efisien.

Pelayanan merupakan kegiatan melayani yang dilakukan oleh pelayan. Dalam melayani tentu saja terdapat interaksi antara pelayan dan pelanggan atau orang yang membutuhkan pelayanan. Interaksi tersebut bertujuan untuk memberikan layanan dan menerima layanan. Terdapat banyak jenis pelayanan yang ada di berbagai perusahaan, lembaga, organisasi, dan lainnya. Salah satu pelayanan di lembaga pemerintahan yaitu Kecamatan yang berupa pelayanan publik.

Pelayanan publik diantaranya yaitu pelayanan administratif. Pelayanan administratif yang terdapat dalam pelayanan publik yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Kartu Tanda Penduduk adalah sebuah kartu identitas seseorang sebagai penduduk di suatu wilayah. Seiring perkembangan zaman dan teknologi Kartu Tanda Penduduk yang sebelumnya konvensional kemudian menjadi elektronik.

Lembaga pemerintahan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik melayani berbagai hal terkait administrasi warga negaranya. Masing-masing lembaga pemerintahan mempunyai pelayanan publiknya. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat atau warga negara untuk mendapat pelayanan dari lembaga pemerintahan terdekat.

Lembaga pemerintahan terdiri dari pemerintahan pusat dan daerah. Lembaga pemerintahan daerah terbagi menjadi dua yaitu pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota. Pada lembaga pemerintahan daerah terdapat perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Salah satu diantara perangkat daerah kabupaten/kota yaitu kecamatan.

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat daerah kabupaten/kota. Camat bekerja memimpin wilayahnya sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Seorang camat mempunyai kedudukan di bawah sekaligus bertanggung jawab kepada seorang bupati/walikota. Selain itu juga mempunyai kedudukan di atas seorang Lurah atau Kepala Desa.

Beberapa tugas umum pada kecamatan yaitu memberdayakan masyarakat, berupaya menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menerapkan dan menegakkan peraturan perundang-undangan, memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan publik, menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, membina pemerintahan desa atau kelurahan, dan melayani masyarakat yang belum dapat dilakukan pada pemerintahan desa atau kelurahan.

Dari beberapa tugas umum pada kecamatan tersebut terdapat mengenai pelayanan publik dan melayani masyarakat. Pelayanan publik tersedia bagi masyarakat di wilayah Kecamatan terkait yang meliputi beberapa desa atau kelurahan. Masyarakat mendatangi Kantor Kecamatan jika membutuhkan pelayanan dan petugas pelayanan publik melayani sesuai yang dibutuhkan. Kemudian mereka berinteraksi dan berkomunikasi untuk menyampaikan pesan pada saat melakukan pelayanan publik.

Pelayanan pemerintah di kecamatan menjadi salah satu yang menjadi terbanyak dilakukan dengan masyarakat terkait pemerintahan dan sosial ekonomi. Sebagai masyarakat yang merupakan warga negara Indonesia terdapat banyak dokumen resmi yang wajib dibuat untuk bukti kedudukannya pada suatu wilayah.

Salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk yang didapatkan melalui Kantor Kecamatan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2021, terdapat sejumlah 7.274 kecamatan di Indonesia. Berdasarkan sumber data yang sama bahwa Provinsi Jawa Barat mempunyai 627 kecamatan. Provinsi Jawa Barat berada pada urutan kedua yang mempunyai jumlah kecamatan terbanyak setelah Provinsi Jawa Timur. Kemudian berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat tahun 2021 menunjukkan jumlah kecamatan di Kabupaten Cirebon berjumlah 40 kecamatan. Jumlah kecamatan di Kabupaten Cirebon sama dengan jumlah kecamatan di Bogor. Kedua wilayah tersebut merupakan wilayah kedua terbanyak di Provinsi Jawa Barat yang mempunyai banyak kecamatan setelah Sukabumi dengan jumlah 47 kecamatan. Kecamatan Gegesik merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan berita pada 22 Maret 2022 yang berjudul Tiga Kecamatan di Kabupaten Cirebon Bisa Layani KTP Langsung dalam *website* resmi Setda Kabupaten Cirebon (setda.cirebonkab.go.id) bahwa tiga kecamatan di Kabupaten Cirebon yaitu Kecamatan Losari, Kecamatan Gegesik, dan Kecamatan Gunungjati saat ini sudah melakukan pelayanan pembuatan KTP dan administrasi kependudukan lainnya. Dengan adanya fasilitas pelayanan tersebut membuat warga tiga kecamatan itu tidak perlu lagi harus mengurus administrasi kependudukan ke Sumber. Iman Supriyadi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon menuturkan bahwa *launching* program tersebut di tiga kecamatan merupakan salah satu rangkaian kegiatan hari jadi ke 540 Kabupaten

Cirebon. Tiga kecamatan tersebut menjadi tempat awal program karena berada di perbatasan provinsi, kota, dan kabupaten lainnya.

Kantor Kecamatan Gegesik merupakan tempat dimana Camat pada wilayah Gegesik bekerja. Sedangkan letak kantor camat tersebut berada di Desa Gegesik Kulon. Pada Kantor Kecamatan Gegesik tentunya tersedia pelayanan publik untuk melayani masyarakat wilayah tersebut. Pelayanan publik melayani urusan administratif mengenai kedudukan warga di wilayah Kecamatan Gegesik. Seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat-surat izin kependudukan lainnya.

Pesan terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik tidak tersampaikan dengan baik oleh petugas Pelayanan Publik kepada masyarakat Gegesik. Sehingga terjadi kesalahpahaman pada suatu pesan yang disampaikan oleh petugas Pelayanan Publik. Masyarakat Gegesik tidak menerima pesan dengan baik dan kembali bertanya sehingga melakukan tindakan yang salah dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik. Komunikasi yang dilakukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu dibutuhkan strategi komunikasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik. Salah satu langkahnya yaitu dengan menyampaikan pesan berupa instruksi. Dari penjelasan yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hal tersebut dan membuat skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Petugas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan maka peneliti merumuskan masalah tentang bagaimana strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik.

1.3 Identifikasi Masalah

Setelah merumuskan masalah dan sudah dijelaskan dalam bagian sebelumnya yaitu rumusan masalah, peneliti kemudian mengidentifikasi masalah tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah-langkah strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik?
2. Apa kendala langkah-langkah strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik?
3. Apa upaya menangani kendala langkah-langkah strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah maka terdapat tujuan dari sebuah penelitian. Tujuan penelitian merupakan maksud dari penelitian yang berdasarkan identifikasi masalah. Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui langkah-langkah strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gesik.
2. Untuk mengetahui kendala langkah-langkah strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gesik.
3. Untuk mengetahui upaya menangani kendala langkah-langkah strategi komunikasi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gesik.

1.5 Kegunaan Penelitian

Sebuah penelitian mempunyai kegunaan atau manfaat. Kegunaan atau manfaat penelitian terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis dan praktis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian ini yaitu merupakan kegunaan untuk menambah referensi bacaan pada bidang ilmu komunikasi. Berikut merupakan kegunaan teoritis pada penelitian ini:

1. Menambah bacaan dan mengembangkan kajian studi ilmu komunikasi sehingga mendapatkan ilmu dan pengetahuan yang lebih banyak lagi.
2. Menambah bacaan dan mengembangkan kajian studi ilmu komunikasi terutama ilmu dan pengetahuan tentang strategi komunikasi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini yaitu merupakan kegunaan untuk beberapa pihak yang terlibat dalam masalah penelitian. Berikut merupakan kegunaan praktis penelitian ini:

1. Memberikan informasi dan pengetahuan tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik yang ada kepada pihak Kantor Kecamatan Gegesik.
2. Memberikan informasi dan pendapat kepada petugas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Gegesik tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik dan strategi komunikasinya.
3. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Gegesik tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik.

1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Tia Andini	Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Pos Kesehatan Desa Losari Kidul Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon	Kualitatif deskriptif	Pos Kesehatan Desa Losari Kidul sudah optimal dengan sosialisasi dan melakukan promosi program pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1.7 Kerangka Pemikiran

1.7.1 Komunikasi

Terdapat pengertian komunikasi berdasarkan asal katanya dan artinya. Kata komunikasi menurut Mulyana (2017 : 46) mengungkapkan bahwa:

kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama,”¹ *communico*,² *communicatio*,³ atau *communicare*⁴ yang berarti “membuat sama” (*to make common*).

Menurut Rogers (dalam Cangara 2017 : 35) mengungkapkan “komunikasi adalah proses di mana ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.”

Kemudian terdapat pengertian komunikasi menurut yang diungkapkan oleh D. Kincaid (dalam Cangara 2017 : 36) yaitu bahwa “komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Pesan tersebut dapat berupa informasi, edukasi, hiburan, dan lainnya. Tujuan tertentu pesan yang disampaikan sangatlah beragam sesuai dengan maksud komunikator. Selain itu juga pada saat berkomunikasi maka komunikator sedang melakukan penyamaan pesan kepada komunikan. Sehingga komunikator dan komunikan mempunyai kesamaan pemahaman pada pesan yang disampaikan.

1.7.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Dalam proses sebuah komunikasi terdiri dari beberapa unsur yang ada. Unsur-unsur komunikasi menurut Harold Laswell (dalam Mulyana 2017 :

69) yaitu “cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan *who says what what in which channel to whom what effect*”. Pertanyaan tersebut dapat diartikan menjadi siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya.

1.7.3 Strategi Komunikasi

Menurut Rogers (dalam Cangara 2017 : 64) mengungkapkan mengenai strategi komunikasi bahwa “strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru”

Kemudian menurut Middleton (dalam Cangara 2017 : 64) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi merupakan:

Kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka strategi komunikasi merupakan suatu rencana dalam proses penyampaian pesan dengan menggunakan seluruh unsur komunikasi yang terbaik dan sesuai untuk mencapai tujuan optimal.

1.7.4 Fungsi Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi mempunyai beberapa fungsi yang ada. Menurut Effendy (2015 : 28) terdapat fungsi dari strategi komunikasi yaitu sebagai berikut:

- a. Menyebarakan pesan yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
- b. Menjembatani fenomena, yaitu kondisi yang terjadi akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasikan media yang begitu ampuh, yang jika di biarkan merusak nilai-nilai yang dibangun.

Berdasarkan yang telah dipaparkan tersebut maka fungsi strategi komunikasi terdiri dari dua fungsi. Kedua fungsi dari strategi komunikasi yang berupa menyebarakan pesan dan menjembatani fenomena. Dengan adanya strategi komunikasi maka suatu komunikasi tidak hanya berjalan begitu saja, tetapi mencapai tujuannya.

1.7.5 Tujuan Strategi Komunikasi

Dalam sebuah strategi komunikasi mempunyai beberapa tujuan. Menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnet (dalam Effendy 2017 : 32) bahwa terdapat tiga tujuan strategi komunikasi, yaitu sebagai berikut ini:

- a. *To secure understanding*
Memastikan bahwa komunikan mengerti dan memahami akan pesan yang diterimanya.
- b. *To establish acceptance*
Setelah komunikan mengerti dan memahami pesannya, maka komunikan harus dibina.
- c. *To motivate action*
Memotivasi komunikan untuk melakukan aksi dari pesan yang telah disampaikan.

Berdasarkan yang telah dipaparkan tersebut maka tujuan strategi komunikasi yaitu terdiri dari tiga tujuan. Tiga tujuan strategi komunikasi tersebut yaitu *to secure understanding*, *to establish acceptance*, dan *to motivate action*. Strategi komunikasi tidak hanya untuk menyampaikan pesan tetapi juga untuk pemahaman pesan yang disampaikan hingga adanya pengaruh dari sebuah pesan

1.7.6 Faktor-Faktor Strategi Komunikasi

Dalam strategi komunikasi terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Effendy (2017 : 35-39) bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam strategi komunikasi yaitu dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

- a. Mengenali Sasaran Komunikasi
Sebelum kita melancarkan komunikasi, kita perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi kita itu.
- b. Pemilihan Media Komunikasi
Pemilihan media komunikasi yaitu untuk mencapai sasaran komunikasi dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan.
- c. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi
Pesan komunikasi (*message*) mempunyai tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang harus diambil apakah itu teknik informasi, teknik persuasi, atau teknik instruksi.
- d. Peranan Komunikator Dalam Komunikasi
Ada faktor yang penting pada diri komunikator bila ia melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*).

Dalam sebuah strategi komunikasi terdapat faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat. Berdasarkan yang telah dipaparkan tersebut maka faktor-faktor dalam strategi komunikasi yang dapat menjadi pendukung dan penghambat terdiri dari empat faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu mengenali sasaran komunikasi, pemilihan media komunikasi, pengkajian tujuan pesan komunikasi, dan peranan komunikator dalam komunikasi. Keempat faktor tersebut dapat menjadikan strategi komunikasi lancar atau terhambat.

1.7.7 Langkah-Langkah Strategi Komunikasi

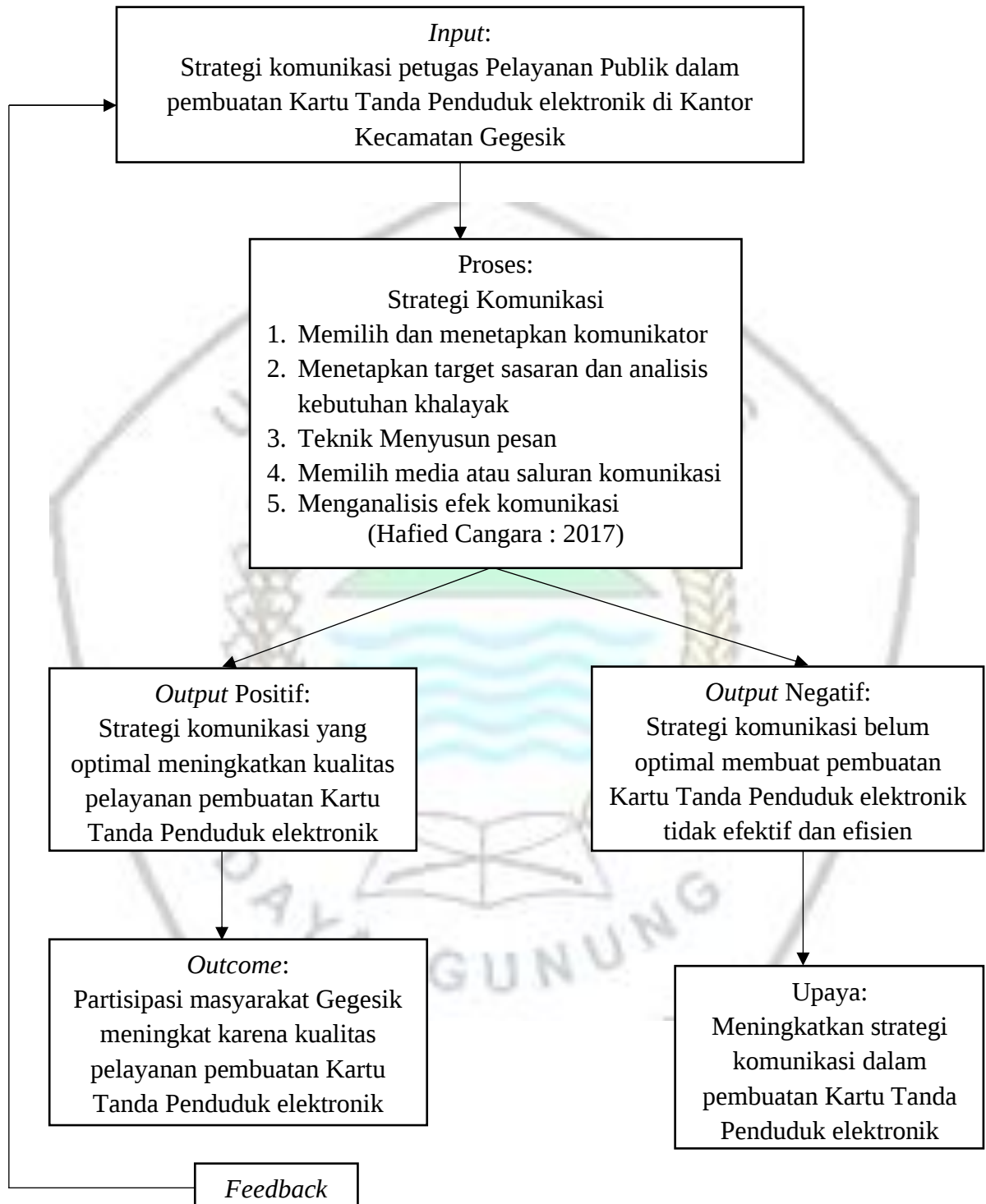
Dalam strategi komunikasi yang merupakan sebuah proses mempunyai langkah-langkah dalam melakukannya. Menurut Cangara (2017 : 133-165) bahwa terdapat langkah-langkah dalam strategi komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Memilih Dan Menetapkan Komunikator
Ada tiga syarat yang harus dipenuhi seorang komunikator, yakni:
(1) tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (kredibilitas)
(2) daya tarik (*attractive*)
(3) kekuatan (*power*).
2. Menetapkan Target Sasaran dan Analisis Kebutuhan Khalayak
Ada tiga cara yang bisa digunakan untuk memetakan karakteristik masyarakat, yakni:
a. Aspek sosiodemografik
b. Aspek profil psikologis
c. Aspek karakteristik perilaku masyarakat
3. Teknik Menyusun Pesan
Teknik penyampaian pesan yang bersifat informatif, persuasif, dan mendidik.
a. Pesan yang bersifat Informatif
b. Pesan yang bersifat Persuasif
c. Pesan yang bersifat mendidik (Edukatif)
4. Memilih Media Atau Saluran Komunikasi

- a. Media lama terdiri dari media cetak, media elektronik, media luar ruang (*outdoor media*), media format kecil, saluran komunikasi kelompok, saluran komunikasi publik, saluran komunikasi antarpribadi, dan saluran komunikasi tradisional.
 - b. Media baru (*new media*) terdiri dari internet dan telepon seluler (SMS).
5. Menganalisis Efek Komunikasi
- c. Pengetahuan (*knowledge*)
 - d. Sikap (*attitude*)
 - e. Perilaku (*behavior*)

Pada saat melakukan strategi komunikasi, langkah-langkah tersebut menjadi hal-hal yang harus dilakukan. Dengan melakukan langkah-langkah strategi komunikasi maka suatu perencanaan komunikasi dapat lebih tersusun dengan baik dan benar. Berdasarkan yang telah dipaparkan tersebut maka langkah-langkah strategi komunikasi terdiri dari lima langkah. Langkah-langkah strategi komunikasi tersebut meliputi memilih dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak, teknik menyusun pesan, memilih media atau saluran komunikasi, dan menganalisis efek komunikasi.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1.7 Kerangka Pemikiran

1.8 Definisi Dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.8.1 Definisi Konsep Penelitian

Definisi konseptual menurut Singarimbun dan Effendi (2013 : 43) yaitu merupakan “pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.”

Berikut ini merupakan definisi konsep yang terdapat dalam penelitian ini:

1. Definisi Strategi

Beberapa ahli mengungkapkan mengenai definisi strategi. Menurut Cangara (2017 : 61) mengenai asal kata strategi bahwa “kata strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu *stratos* yang artinya tentara dan kata *agein* yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara”. Sedangkan menurut Marthin-Anderson (dalam Cangara 2017 : 61) mengungkapkan bahwa definisi strategi adalah sebagai berikut ini:

Strategi adalah seni di mana melibatkan kemampuan intelegensi/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan bahwa strategi yaitu merupakan suatu cara mengatur sumber daya yang ada sebaik mungkin untuk tujuan optimal tertentu.

2. Definisi Komunikasi

Dalam Menurut Rogers (dalam Cangara 2017 : 33) mengungkapkan Terdapat pengertian komunikasi berdasarkan asal katanya dan artinya. Kata komunikasi menurut Mulyana (2017 : 46) mengungkapkan bahwa:

kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama,”¹ *communico*,² *communicatio*,³ atau *communicare*⁴ yang berarti “membuat sama” (*to make common*).

Menurut Rogers (dalam Cangara 2017 : 35) mengungkapkan “komunikasi adalah proses di mana ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.”

Kemudian terdapat pengertian komunikasi menurut yang diungkapkan oleh D. Kincaid (dalam Cangara 2017 : 36) yaitu bahwa “komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Pesan tersebut dapat berupa informasi, edukasi, hiburan, dan lainnya. Tujuan tertentu pesan yang disampaikan sangatlah beragam sesuai dengan maksud komunikator. Selain itu juga pada saat berkomunikasi maka komunikator sedang melakukan penyamaan pesan kepada komunikan. Sehingga komunikator dan komunikan mempunyai kesamaan pemahaman pada pesan yang disampaikan.

3. Definisi Strategi Komunikasi

Terdapat beberapa pengertian strategi komunikasi dari para ahli. Menurut Rogers (dalam Cangara 2017 : 64) mengungkapkan mengenai strategi komunikasi bahwa “strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru”

Kemudian menurut Middleton (dalam Cangara 2017 : 64) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi merupakan:

Kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka strategi komunikasi merupakan suatu rencana dalam proses penyampaian pesan dengan menggunakan seluruh unsur komunikasi yang terbaik dan sesuai untuk mencapai tujuan optimal.

4. Definisi Pelayanan

Terdapat definisi pelayanan dari beberapa sumber. Salah satunya definisi pelayanan menurut Moenir (2016 : 16) yang berpendapat bahwa pelayanan merupakan “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pelayanan menurut yang diungkapkan oleh Hardiyansyah (2018 : 14) bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada

pihak lain”. Pelayanan berdasarkan pengertian tersebut yaitu merupakan kegiatan melayani dengan cara membantu pengurusan barang atau jasa.

5. Definisi Pelayanan Publik

Terdapat pengertian pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009 (dalam Hardiyansyah 2018 : 15) yaitu sebagai berikut ini:

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian berikut ini terdapat juga pengertian pelayanan publik menurut ungkapan yang diungkapkan oleh Hardiyansyah (2018 : 19) yaitu bahwa:

pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian pelayanan publik tersebut maka pelayanan publik yaitu merupakan kegiatan melayani masyarakat sesuai dengan keperluan atau kebutuhan barang, jasa, dan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Definisi Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Terdapat pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 14 yang menyatakan bahwa “Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang

dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.”

Berdasarkan yang telah dipaparkan tersebut maka Kartu Tanda Penduduk elektronik merupakan sebuah kartu identitas resmi secara nasional. Terdapat cip dalam Kartu Tanda Penduduk elektronik yang menjadi identitas masing-masingnya. Masing-masing orang yang memenuhi persyaratan hanya diizinkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk elektronik.

7. Definisi Kantor Kecamatan Gegesik

Kantor Kecamatan Gegesik terletak di Jalan Raya Gegesik-Jagapura, Desa Gegesik Kulon, Kecamatan Gegesik, Kabupaten Cirebon. Kantor Kecamatan Gegesik merupakan tempat Camat Gegesik melakukan pekerjaannya sebagai kepala daerah Kecamatan Gegesik.

1.8.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian terdiri dari konsep penelitian, dimensi, dan parameter. Berikut merupakan tabel operasionalisasi konsep penelitian ini:

Tabel 1.8.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Strategi komunikasi (Hafied Cangara 2017 : 133-165)	Memilih Dan Menetapkan Komunikator	1. Kredibilitas 2. Daya tarik 3. Kekuatan
	Menetapkan Target Sasaran dan Analisis Kebutuhan Khalayak	1. Aspek sosiodemografik 2. Aspek profil psikologis 3. Aspek karakteristik perilaku masyarakat
	Teknik	1. Pesan Yang Bersifat Informatif
	Menyusun Pesan	2. Pesan Yang Bersifat Persuasif 3. Pesan Yang Bersifat Mendidik (Edukatif)
	Memilih Media Atau Saluran Komunikasi	1. Bentuk media dan saluran media: a. Media lama b. Media baru (<i>New media</i>)
	Menganalisis Efek Komunikasi	1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) 2. Sikap (<i>Attitude</i>) 3. Perilaku (<i>Behavior</i>)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian dilakukan dengan pengamatan alamiah secara langsung dengan data-data yang diperoleh secara langsung. Kemudian data dianalisis dan ditafsirkan dengan penjelasan kata-kata.

Denzin dan Lincoln (dalam Moleong 2018 : 5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah:

Penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Berdasarkan pengertian tersebut maka penelitian kualitatif dilakukan dengan berbagai metode yaitu wawancara, pengamatan atau observasi, dan dokumen untuk mendeskripsikan suatu peristiwa yang terjadi.

1.9.2 Informan Dan Teknik Pemilihan Informan

1. Informan

Informan merupakan seseorang yang memberikan sebuah informasi.

Peran informan dalam sebuah penelitian terutama penelitian dengan metode kualitatif sangatlah penting untuk mendapatkan sebuah data.

Oleh karena itu pemilihan informan harus disesuaikan dengan

kebutuhan data atau informasi yang diteliti. Terdapat beberapa teknik dalam pemilihan informan pada suatu penelitian.

2. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini yaitu sebagai yang mempunyai informasi atau data, terlibat dalam masalah yang diteliti, serta dapat bersedia untuk memberikan informasi atau data yang akurat hingga lengkap. Berdasarkan hal tersebut maka teknik yang digunakan dalam pemilihan informan adalah teknik *purposive* (*purposive sampling*). *Purposive sampling* menurut yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017 : 218) bahwa “*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”. Berdasarkan pengertian tersebut maka teknik pemilihan informan yaitu memilih informan sesuai dengan tujuan mendapatkan yaitu informasi yang terkait masalah penelitian. Informan terbagi dua jenis yaitu terdapat informan kunci (*key informant*) dan informan pendukung (*supported informant*). Berikut merupakan informan yang ada pada penelitian ini:

a. Informan kunci (*key informant*):

Petugas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kantor Kecamatan Gegesik

b. Informan pendukung (*supported informant*):

Masyarakat Kecamatan Gegesik

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018 : 224) bahwa “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.” Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Pengertian wawancara menurut Esterberg (dalam Sugiyono 2018 : 231) yaitu mengungkapkan bahwa “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Berdasarkan dari pengertian tersebut maka peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan data atau informasi dengan melakukan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan sebelumnya. Beberapa pertanyaan disampaikan untuk mendapatkan jawaban yang merupakan data atau informasi yang dibutuhkan.

2. Observasi

Pengertian observasi menurut Nasution (dalam Sugiyono 2018 : 226) mengungkapkan bahwa “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Kemudian berdasarkan macam-macam observasi yang ada, peneliti melakukan observasi partisipatif pada penelitian ini. Pengertian observasi partisipatif menurut Sugiyono (2018 : 227) mengungkapkan

bahwa “dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian”. Menurut Sugiyono (2018: 227) bahwa “observasi ini dapat digolongkan menjadi empat, yaitu partisipasi pasif, partisipasi moderat, observasi yang terus-terang dan tersamar, dan observasi yang lengkap”. Berdasarkan empat golongan observasi partisipatif tersebut maka peneliti menggunakan partisipasi aktif (*active participation*). Pengertian observasi partisipasi aktif (*active participation*) menurut yang diungkapkan oleh Sugiyono (2018 : 227) yaitu mengungkapkan bahwa “dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut maka data dalam penelitian ini ditemukan dengan mengamati langsung sekaligus peneliti ikut menjadi petugas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gegesik tetapi tidak sepenuhnya.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018 : 124) menyebutkan dokumentasi yaitu sebagai berikut ini:

Salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau orang lain tentang subjek. Dokumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah hasil rekaman suara dan catatan saat wawancara dan dokumentasi foto yang digunakan peneliti ketika melakukan wawancara dan observasi.

Berdasarkan pengertian tersebut maka peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan data yang berasal dari dokumen yang didapatkan pada saat proses penelitian.

1.9.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diuji keabsahannya. Dalam penelitian kualitatif terdapat teknik pengujian keabsahan data yaitu triangulasi. Triangulasi menurut Sugiyono (2018 : 273) yaitu sebagai berikut “triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu”. Triangulasi sebagai teknik pengujian keabsahan data pada penelitian ini yaitu menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik menurut yang diungkapkan oleh Sugiyono (2018 : 274) yaitu “triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda”. Triangulasi teknik pada penelitian ini yaitu dengan cara membandingkan hasil observasi dan hasil wawancara.

1.9.5 Teknik Analisis Data

Agar data dalam penelitian mudah dipahami maka dalam menyajikan data diperlukan langkah-langkah analisis data. Langkah-langkah analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2018 : 247-252) yaitu sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Itulah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik analisis data tersebut terdiri dari tiga langkah. Tiga langkah teknik analisis data tersebut meliputi yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

1.10 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.10.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Gegesik yang berada di Jalan Raya Gegesik-Jagapura, Desa Gegesik Kulon, Kecamatan Gegesik, Kabupaten Cirebon. Adapun lokasi tersebut dipilih karena beberapa alasan yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat masalah yang diteliti
2. Terdapat data atau informasi yang dibutuhkan
3. Lokasi yang mudah dijangkau

1.10.2 Jadwal Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini pada bulan Maret 2022 hingga Juni 2022. Terdapat tiga tahap yang dilakukan selama waktu tersebut yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Berikut ini merupakan tabel rencana jadwal penelitian beserta kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh peneliti:



