

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA DALAM SOSIALISASI  
“PROGRAM BESUK KIAMAT”**

**Galih Suryo Laksono**  
**e-mail : [gsuryolaksono@gmail.com](mailto:gsuryolaksono@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Kompleksnya permasalahan administrasi kependudukan yang banyak terjadi di daerah, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan strategi komunikasi yang tepat guna mempermudah sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta dalam Sosialisasi “Program Besuk Kiamat.” Menurut Middleton strategi komunikasi adalah 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“. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tehnik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi sosialisasi Program “Besuk Kiamat” dilakukan dengan mengenali khalayak yaitu masyarakat Kota Surakarta, dalam penyampaian pesan Dispendukcapil Kota Surakarta menggunakan teknik persuasi, pemanfaatan media melalui teknologi digital juga menjadi pilihan yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta dalam mensosialisasikan dan mengkomunikasikan program “Besuk Kiamat”. Disarankan bagi Dispendukcapil Kota Surakarta untuk dapat meningkatkan SDM Pegawainya khususnya dalam pemanfaatan media sosial untuk mensosialisasikan Program “Besuk Kiamat” serta mengoptimalkan peran Organisasi Masyarakat seperti PKK dan Arisan warga untuk mensosialisasikan Program “Besuk Kiamat” ini agar informasi tentang program ini dapat tersampaikan pada masyarakat luas.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Program Besuk Kiamat

**ABSTRACT**

*The complexity of population administration problems that occur in many regions, encourages local governments to carry out appropriate communication strategies to facilitate the socialization of government programs to the public. This study aims to determine the Communication Strategy applied by the Population and Civil Registration Office of the Surakarta City Government in the Socialization of "Tomorrow Domsday Program." According to Middleton the communication strategy is the best combination of all elements of communication*

*ranging from communicators, messages, channels (media), recipients to the effects (effects) that are designed to achieve optimal communication goals ". This research is a qualitative descriptive study with a purposive sampling technique. Data collection techniques carried out by interview, observation and documentation. The results of this research show that the strategy of "Besuk Doomsday" Program is carried out by recognizing the audience, namely the people of Surakarta City, in delivering the Surakarta City Dispendukcapil message using persuasion techniques, the use of media through digital technology is also an option used by the Surakarta City Dispendukcapil in socializing and communicating the program "Surakarta City" Tomorrow Doomsday ". It is recommended for Surakarta City Dispendukcapil to be able to improve its Human Resources employees, especially in the use of social media to socialize the "Besuk Doomsday" Program and optimize the role of Community Organizations such as PKK and social gathering to socialize this "Tomorrow Doomsday" Program so that information about this program can be conveyed to the wider community .*

*Keywords: Communication Strategy, Socialization, Doomsday Tomorrow Program*

## **LATAR BELAKANG**

Kompleksnya permasalahan administrasi kependudukan yang banyak terjadi di daerah, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan strategi komunikasi yang tepat guna mempermudah sosialisai program pemerintah kepada masyarakat. Strategi komunikasi dibutuhkan untuk mempermudah publik untuk mengakses informasi terkini terkait administrasi kependudukan. Dalam hal ini Pemerintah Daerah harus menerapkan strategi komunikasi yang tepat karena Pemerintah Daerah sangat dekat dengan masyarakat yang dianggap mengetahui betul kebutuhan, keluhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat di tingkat daerah. (Watson, 1991:130). Alasan lain yang mengharuskan

pemerintah daerah menerapkan strategi komunikasi yang tepat yakni amanat dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 386, 387 dan pasal 388 yang menjelaskan perlu adanya inisiatif untuk berinovasi oleh seluruh komponen pemerintah daerah yaitu Kepala Daerah, SKPD dan DPRD bahkan lapisan masyarakat.

Melalui strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah diharapkan dapat lebih efektif merespon masalah dan memberikan solusi yang tepat terkait dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat daerah karena posisi pemerintah daerah yang lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan dengan pemerintah pusat sehingga memiliki kesempatan untuk lebih detail dan mendalam dalam

memahami permasalahan di tingkat daerah.

Komunikasi sangat berpengaruh dalam mensosialisasikan program besuk kiamat kepada masyarakat. Maka dari itu peranan seluruh elemen staff Dispendukcapil kota Surakarta sangat menentukan dalam mencapai tujuan sebuah lembaga atau organisasi pemerintah. Lembaga dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari adanya komunikasi, karena komunikasi dalam sebuah institusi memegang peran penting terhadap proses kelancaran penyampaian pesan dan pertukaran pesan atau informasi. Dalam rangka menjalankan perannya sebagai sentral kemajuan lembaga, maka Dispendukcapil kota Surakarta harus mempunyai strategi komunikasi yang kuat dalam penyampaian komunikasi terhadap publik atau masyarakat, sehingga komunikasi yang kuat bisa membawa kearah kemajuan pada suatu perusahaan, lembaga atau organisasi (Rosadi Ruslan, 2002).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dengan bentuk penelitian deskriptif. Keterkaitan penelitian dengan jenis penelitian Deskriptif kualitatif yaitu penulis berusaha menganalisis tentang Strategi Komunikasi Program Belasungkawa Kirim Akte

Kematian (Besuk Kiamat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini dilakukan di tiga tempat yaitu : (1) Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta Jl. Jend. Sudirman No.2, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57133. (2) Kantor Kelurahan Pucangsawit, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta (3) Pucangsawit RT 002 RW 001, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta.

### **Sumber Data**

#### **Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dengan proses wawancara langsung terhadap informan yang dianggap paling mengetahui tentang persoalan yang sedang diteliti. Dalam hal ini yang berkaitan dengan Strategi Komunikasi Program “Besuk Kiamat” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta. Pada penelitian ini informan atau narasumber yang dimaksud antara lain : (a) Kasubid Kematian, (b) Kasi Tapem Kelurahan Pucangsawit, (c) Warga yang pernah menerimabesuk kiamat.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : (a)

Dokumen atau literature, (b) Tempat atau lokasi dimanfaatkan oleh peneliti sebagai sumber data.

### **Tehnik Penentuan Informan**

Pemilihan karakteristik informan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Komunikasi yang diterapkan dalam program “Besuk Kiamat” Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta dengan menggunakan metode *Porpusive Sampling*.

### **Tehnik Pengumpulan Data**

Wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) pada umumnya dimaksudkan untuk kepentingan wawancara yang lebih mendalam dengan lebih memfokuskan pada persoalan-persoalan yang menjadi pokok dari minat penelitian. Dan dokumentasi dapat mendukung hasil penelitian dari observasi dimana wawancara sehingga lebih kredibel dan dapat dipercaya. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

### **Uji Validitas Data**

Teknik triangulasi data diyakini dapat mengidentifikasi kebenaran dan keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber data. Data tentang Strategi Komunikasi yang diterapkan dalam program “Besuk

Kiamat” Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta dari tiga sumber yang berbeda, yaitu dari hasil dokumentasi, wawancara dengan pihak Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surakarta serta wawancara dengan warga yang menerima besuk kiamat. Masing-masing data kemudian di-cross check untuk menentukan kevalidannya.

## **PEMBAHASAN**

### **Strategi Komunikasi Program Besuk Kiamat**

#### **a. Mengenal khalayak / sasaran program**

Undang-Undang Administrasi Kependudukan pasal 58, menjelaskan data kependudukan bisa dipakai sebagai perencanaan pembangunan, alokasi dana umum, hingga pencegahan kriminal. Oleh karena itu, update data kependudukan sangat diperlukan, termasuk kematian. Sosialisasi ke masyarakat dan juga ke petugas di kelurahan terus dilakukan termasuk bimbingan dan pendampingan teknis karena menyangkut teknologi informasi.

Bambang Wahyu Hartanto selaku Kasi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menjelaskan :  
 “Sasaran utama program Besuk Kiamat ini adalah seluruh masyarakat di wilayah Kota Surakarta sehingga keberhasilan program

Besuk Kiamat ini sangat tergantung pada respon cepat dari pihak terkait. Yang paling utama adalah laporan dari masyarakat tentang adanya kematian warga. Laporan tersebut tidak harus dilakukan anggota keluarga, tetapi bisa siapa saja termasuk ketua RT setempat. Laporan bisa dilakukan di Kantor Kelurahan dengan membawa beberapa persyaratan seperti surat pengantar dari RT/RW, surat kematian dari Rumah Sakit, Puskesmas atau dokter, surat kematian dari aplikasi SIAK, KTP elektronik yang meninggal, foto KTP elektronik pelapor dan saksi sebanyak dua orang. Setelah menerima persyaratan tersebut, petugas di kelurahan akan melakukan entry data yang selanjutnya akan diproses secara elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selanjutnya begitu data masuk ke sistem pada Dinas, akan keluar tiga dokumen kependudukan. Dokumen itu kemudian akan dikirim langsung ke warga yang menjadi ahli waris sebagai bentuk bela sungkawa Pemerintah Kota Surakarta.”

Dalam program Besuk Kiamat ini masyarakat adalah sasaran utama dan berperan penting dalam mensukseskan program inovasi dari Dispendukcapil Kota Surakarta.

Yustina Siti Maimunah selaku salah satu masyarakat yang telah mengikuti program Besuk Kiamat ini memberikan tanggapan sebagai berikut :

“Saya ahli waris dari ibu karsini warga Kelurahan Pucangsawit, merasa sangat terbantu dan dimudahkan dalam mengurus akta kematian ibu saya. Saya tidak perlu

antri datang dan bersusah-susah mengurus akta kematian dan dokumen lain, tapi saya dapat langsung menerima akta kematian ibu saya yang diantar langsung oleh pegawai kelurahan. Jadi program ini sangat membantu keluarga saya yang sedang berduka”

#### **b. Pesan / tema**

Tehnik penyajian pesan yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta adalah secara persuasif dengan menggunakan dua faktor yaitu struktur dan daya tarik pesan :

##### 1) Struktur pesan

Struktur pesan menunjuk pada pengorganisasian elemen-elemen pokok pesan.

##### 2) Daya tarik pesan

Teknik penyusunan suatu pesan yang digunakan dalam penyampaian program Besuk Kiamat Dispendukcapil Kota Surakarta adalah dengan cara menonjolkan unsur-unsur positif / kemanfaatan dari program Besuk Kiamat ini.

Seperti yang disampaikan oleh Bambang Wahyu Hartanto selaku Kasi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai berikut :

“Dalam penyampaian pesan kami menggunakan teknik persuasi, dimana kami berkomunikasi langsung dengan publik atau masyarakat yang menjadi sasaran program ini, namun begitu kami juga

tetap mensosialisasikan program Besuk Kiamat ini dengan mengadakan Bimtek kepada pihak kelurahan sehingga informasi dan isi pesan tentang manfaat program Besuk Kiamat ini bisa menjangkau keseluruhan masyarakat dilingkungan RW/RT.”

### c. Media

Dispendukcapil Kota Surakarta dalam penyebarluasan pesan menggunakan 2 (dua) saluran, yaitu :

#### 1) Saluran komunikasi personal

Saluran ini lebih banyak digunakan karena sifatnya yang lebih persuasif. Pemerintah berkomunikasi langsung dengan masyarakat sebagai khalayak yang dituju, disesuaikan dengan kondisi publik yang sebenarnya sehingga keterlibatan khalayak lebih tinggi, dapat mengetahui langsung reaksi, umpan balik dan tanggapan dari pihak khalayak atas isi pesan yang disampaikan, serta komunikator dapat dengan segera memberikan penjelasan bila terdapat kesalahpahaman atau kesalahan persepsi dari pihak masyarakat atas pesan yang disampaikan.

#### 2) Saluran komunikasi non-personal

Penggunaan saluran media massa lebih untuk pencapaian daya jangkau khalayak yang luas dan

penyampaian pesan yang cepat. Penggunaan media massa pada iklan di website, spanduk, leaflets dan booklets.

Pemanfaatan teknologi digital yang marak saat ini menjadi salah satu pilihan yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta dalam mensosialisasikan dan mengkomunikasikan program “Besuk Kiamat”.

Yustina Siti Maemunah warga penerima program Besuk Kiamat di kelurahan Pucangsawi, sebagai berikut :

“Saya tau tentang program ini dari pak RT dan spanduk yang dipasang di depan Kantor Kelurahan, saya juga tau tata cara pembuatan akte kematian juga dari spanduk itu .....”

### Faktor Pendukung dan penghambat

Komunikasi yang efektif biasanya memiliki tujuan untuk memudahkan orang lain dalam memahami pesan yang disampaikan oleh seseorang pemberi pesan (komunikator). Selain itu, komunikasi yang efektif juga bertujuan supaya informasi yang disampaikan dapat menimbulkan *feedback* dari si penerima pesan (komunikan).

Hambatan dari dalam organisasi itu sendiripun menjadi salah satu kendala dalam mengkomunikasikan program Besuk Kiamat ini. Dalam menunjang keefektifitasan strategi komunikasi yang akan dilaksanakan, pengelolaan

komunikasi dalam organisasi itu sendiri merupakan suatu hal yang sangat mendasar namun penting. Komunikasi organisasi yang baik merupakan pondasi yang kuat bagi kelangsungan program-program organisasi kepada publik. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat sangat dibutuhkan dalam menunjang suatu program agar dapat berjalan dengan lancar.

### **Peran Komunikator**

Komunikator atau sumber komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting. Dalam proses komunikasi, komunikator harus mempunyai daya tarik sumber. Dalam menyampaikan pesan atau informasi memerlukan komunikator yang memiliki daya tarik sumber dan kepercayaan agar pesan tersebut menimbulkan dampak untuk dikomunikasikan. Maka dari itu Dispendukcapil kota Surakarta yang menjadi komunikator dalam melaksanakan strategi komunikasi. Dispendukcapil Kota Surakarta mengoptimalkan penyampaian keterbukaan informasi publik kepada masyarakat melalui media sosial. Komunikator menjadi peranan penting dalam penyampaian tujuan komunikasi. Dengan penyampaian informasi yang dilakukan, dengan harapan agar masyarakat mengetahui informasi mengenai program Belasungkawa Kirim Akte Kematian (Besuk Kiamat) Dispendukcapil kota Surakarta.

Komunikator memberikan

informasi mengenai mengenai program Belasungkawa Kirim Akte Kematian (Besuk Kiamat) sehingga akan memudahkan masyarakat untuk mengetahui manfaat yang diperoleh dari program ini. Komunikator memberikan informasi agar komunikasi terhadap komunikan bisa terjalin dengan baik dan berhasil. Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada Dispendukcapil diharap dapat memberikan informasi yang mudah difahami dan efisien. Dengan demikian, dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari program Belasungkawa Kirim Akte Kematian (Besuk Kiamat) ini.

Untuk mengukur keberhasilan salah satu tolak ukurnya dapat dilihat dari tanggapan masyarakat yang merasa puas dengan adanya program Belasungkawa Kirim Akte Kematian (Besuk Kiamat) dari Dispendukcapil Kota Surakarta ini.

### **KESIMPULAN**

1. Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam mensosialisasikan Program Besuk Kiamat melalui 3 tahap, yaitu :
  - a. Mengenal khalayak/sasaran program
 

Sasaran utama program Besuk Kiamat ini adalah seluruh masyarakat diwilayah Kota Surakarta sehingga keberhasilan program

- Besuk Kiamat ini sangat tergantung pada respon cepat dari pihak terkait. Yang paling utama adalah laporan dari masyarakat tentang adanya kematian warga.
- b. **Pesan / Tema**  
 Dalam penyampaian pesan Dispendukcapil Kota Surakarta menggunakan teknik persuasi, berkomunikasi langsung dengan publik atau masyarakat yang menjadi sasaran program ini, sosialisasi program “Besuk Kiamat” juga dilakukan dengan mengadakan Bimtek kepada pihak kelurahan sehingga informasi dan isi pesan tentang manfaat program Besuk Kiamat ini bisa menjangkau keseluruhan masyarakat di lingkungan RW/RT
  - c. **Media**  
 Pemanfaatan teknologi digital yang marak saat ini menjadi salah satu pilihan yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta dalam mensosialisasikan dan mengkomunikasikan program “Besuk Kiamat”.
2. **Faktor Pendukung dan penghambat**
    - a. **Karakteristik masyarakat** yang beragam menjadi salah satu faktor pendukung sekaligus penghambat dalam sosialisasi Program “Besuk Kiamat” di Kota Surakarta.
    - b. **Hambatan** dari dalam organisasi itu sendiripun menjadi salah satu kendala dalam mengkomunikasikan program Besuk Kiamat ini. Dalam menunjang keefektifitasan strategi komunikasi yang akan dilaksanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Dian Berna Tarsila. (2015). Strategi Pemerintah Desa Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Sepang Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah. *Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan* Volume 4 Nomor 3 Edisi September 2015.  
<http://jurmafis.untan.ac.id>.  
 (diakses pada 8 Maret 2020).
- Emel Apriandes. (2013). Analisis Swot Guna Penyusunan Rencana Induk E-Government Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Ilmu Komputer Universitas Bina Darma*.  
 (diakses pada 8 Maret 2020).



- Ferry Taufik Hidayat. (2014). *Analisis SWOT dalam Meningkatkan Pelayanan Program TransJakarta*. Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Irawati. (2015). Analisis SWOT Pada Event Solo International Performing Arts (SIPA) Dalam Meningkatkan Citra Pariwisata Kota Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Surakarta.
- Sjahrazad, Masdar dkk. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Buku**
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Kusnadi. (2000). *Pengantar Manajemen Strategi*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Moleong, Lexy J. (1995). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya. (2006).
- (1995) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pearce, John A. & Richard B, Robinson. (2008). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi 10 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rangkuti, Freddy. (2001). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosadi. (2003). *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. (2005).
- *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi Konsep Dan Aplikasi*. Edisi Revisi Cetakan Ke 6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.