

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti mengenai Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam Sosialisasi Program Duka Tamat, maka dapat diperoleh hasil dan disimpulkan sebagai berikut:

- a. Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam Sosialisasi Program Duka Tamat dengan empat tahapan, yakni

- 1) Mengetahui Khalayak

Sebagai program terobosan terbaru dari Disdukcapil Kabupaten Klaten maka sasaran utama dalam program ini yakni warga di wilayah kerja Pemerintah Kabupaten Klaten yang memerlukan penanganan respon cepat dan tepat dari Disdukcapil Kab. Klaten dan aparat desa atau kelurahan tentang pelaporan oleh warga mengenai terdapatnya kematian warganya.

- 2) Pesan

Pesan yang ingin disampaikan Disdukcapil Kab.Klaten dengan adanya program Duka Tamat ini terkait pelaksanaan administrasi terutama pendaftaran dan pencetakan kartu kematian dan dokumen pelengkap adalah dilakukan komunikasi secara langsung melalui aparatdesa di setiap kelurahan atau desa. Untuk penyampaian pesan dengan optimal pihak Disdukcapil Kab. Klaten juga mengadakan bimbingan teknis kepada para operator desa agar informasi terkait program Ikut Berduka Buat Akta Kematian dapat menjangkau masyarakat di wilayah kerja desa atau kelurahan tersebut. Isi pesan kurang disampaikan dengan baik mengenai program Duka Tamat, peran

aparatus desa seharusnya sangat penting dalam program ini karena sebagai wakil pemerintah langsung dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai program inovasi ini.

Pesan yang disampaikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten juga kurang mengenai isi pesan yang ingin disampaikan, sehingga aparat desa yang harus turun langsung kepada masyarakat dalam memberikan penanaman kesadaran terkait dokumen kematian.

3) Menetapkan Metode Penyampaian

Metode penyampaian yang diterapkan Disdukcapil Kab. Klaten pada program Duka Tamat ialah secara persuasif dan informatif kepada masyarakat agar dapat menjangkau lebih luas dan dapat dipahami oleh khalayak yang dituju.

4) Media

Penggunaan media sebagai sarana informasi dalam penyebarluasan informasi khususnya di masa pandemi, maka Disdukcapil Kab. Klaten menggunakan media sosial sebagai pemanfaat dalam sosialisasi program Ikut Berduka Buat Akta Kematian. Penggunaan media sosial sebagai media pemberi informasi dan edukasi kepada masyarakat dalam program Duka Tamat kurang mendapatkan perhatian dan respon dari masyarakat.

b. Faktor Pendukung dan Penghambat

Hambatan yang dirasakan oleh Disdukcapil Kab. Klaten pada program sosialisasi Duka Tamat yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam pelaksanaan administrasi kependudukan khususnya terkait dengan administrasi kematian dimana masyarakat enggan untuk melaporkan kematian anggota keluarga. Selain hambatan dari masyarakat juga ada hambatan dari pemerintah yaitu untuk menyampaikan program Duka Tamat ini dalam menunjang keefektifan strategi komunikasi yang akan dilaksanakan.

Pelaksanaan strategi komunikasi sosialisasi Duka Tamat yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten kurang efektif karena hanya mengandalkan media sosial sebagai sarana pemberi informasi dan edukasi kepada masyarakat. Media sosial digunakan karena masih dalam kondisi pandemi covid-19 tetapi juga harus diimbangi pengguna media lain yang sesuai dengan karakteristik masyarakat Klaten. Dalam pemilihan media harus sesuai dengan tujuan yang ingin diraih dari program inovasi ini, keberhasilan pemilihan media juga harus menjangkau masyarakat dengan akses wilayah dan teknologi informasi terbatas. Dan pelaksanaan sudah berjalan cukup baik dengan meningkatnya kesadaran warga terkait dokumen kependudukan khususnya akta kematian tetapi juga harus ditopang dengan pemberian edukasi yang menjangkau lebih luas kepada masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten bekerjasama dengan aparat desa juga merupakan langkah yang cukup baik karena aparat desa yang dekat dengan masyarakat dapat menyampaikan program Duka Tamat dan pemberian edukasi kepada masyarakat. Aparat desa dapat terjun langsung ketika adanya kematian sekaligus memproses dokumen kematian dan dapat mengajak masyarakat untuk aktif mengurus dokumen kependudukan karena sudah adanya bukti secara langsung pada saat penyerahan dokumen Duka Tamat.

5.2. Saran

Melalui hasil kegiatan meneliti, bisa diperoleh saran yakni:

- 1) Pengoptimalisasikan program Ikut Berduka Buat Akta Kematian dengan mengadakan sosialisasi ke masyarakat melibatkan peran PKK dan arisan warga agar penyampaian informasi bisa menyeluruh dan dapat tersampaikan secara efektif ke masyarakat.

- 2) Pemberian edukasi terhadap masyarakat terkait pentingnya tertib administrasi kependudukan khususnya terkait akta kematian yang harus segera diurus oleh keluarga yang ditinggalkan
- 3) Saran untuk Disdukcapil Kab. Klaten guna meningkatkan media sosial sebagai media utama dalam sosialisasi program Duka Tamat khususnya pada masa pandemi.
- 4) Saran untuk dapat meningkatkan kualitas informasi, metode pendistribusian dan pematik daya tarik komunikator agar informasi mengenai program Ikut Berduka Buat Akta Kematian dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.
- 5) Diharapkan dapat meningkatkan perlengkapan infrastruktur yang mendukung strategi komunikasi program Duka Tamat, sehingga mempermudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten selaku komunikator dan masyarakat Kabupaten Klaten sebagai komunikan dapat berkomunikasi secara efektif agar tujuan dan pesan yang ingin disampaikan dapat terwujud.
- 6) Disarankan peran aparat kelurahan dan desa untuk lebih berperan aktif dalam membantu masyarakat dan jemput bola dalam program Duka Tamat sehingga pelaksanaan program dapat sampai ke masyarakat.

Layanan seharusnya bisa memberi pemenuhan atas rasa puas objek yang diberi layanannya, dikarenakan tingkatan kepuasan objeknya jadi suatu tolok ukur yaitu pelayanan yang diberi sudah terpenuhi standarisasi normatif yang diinginkan warganya. Layanan sebagai suatu proses memenuhi kegiatan dengan langsung yang dilaksanakan guna pemenuhan keperluan warganya maka warga memperoleh rasa puas. Terlebih, jika layanannya tersebut sudah mengimplementasikan sistem yang canggih dan alat teknologinya memadai. Maka dari itu, waktu layanan berlangsung efektif serta efisien, ada kelengkapan fasilitas yang mumpuni maka layanan bisa dilaksanakan dengan optimal.

Bagian dari keinginan warga, hubungannya terhadap pelayanan yakni layanan yang dilakukan pemerintahan dan organisasi lain selaras terhadap zama yang berkembang serta perubahan sosial. Pada sosialisasi program Duka Tamat, layanan jadi suatu kewajiban serta tanggung jawabnya birokrasi untuk melakukan adopsi perubahan berbagai keperluan sosialnya didasarkan atas hasil kerja yang profesional.

Sesuatu yang dilemtasi terjadi saat keperluan warga kepada layanan publik terkait Duka Tamat ada peningkatan, namun tidak diiringi kecakapan serta kemampuan pegawai yang meningkat saat memberi pelayanan.