**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN DALAM SOSIAISASI “PROGRAM DUKA TAMAT”**

**COMMUNICATION STRATEGY OF THE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN IN THE SOCIALIZATION OF THE “DUKA TAMAT PROGRAM”**

**PUTRI AGUSTINA**

**190720376**

**Email:** [**putriagustinaoke@gmail.com**](mailto:putriagustinaoke@gmail.com)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN DALAM SOSIAISASI “PROGRAM DUKA TAMAT”**

**COMMUNICATION STRATEGY OF THE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN IN THE SOCIALIZATION OF THE “DUKA TAMAT PROGRAM”**

Putri Agustina

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[putriagustinaoke@gmail.com](mailto:putriagustinaoke@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakang oleh rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan serta pembaharuan data kependudukan khususnya dokumen akta kematian. Oleh karena itu, Dinas Kependuudkan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten menciptakan program Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian (Duka Tamat). Skripsi ini membahas tentang strategi komunikasi yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Klaten dalam sosialisasi program Duka Tamat. Rumusan masalah yang diteliti mengenai bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Klaten dalam sosialisasi program Duka Tamat. Penelitian ini mempergunakan deskriptif kuaitatif dimana data diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian ini adalah strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah penggunaan media sosial sebagai media penyampaian informasi dimasa pandemi kepada masyarakat dan pemanfaatan aparat desa sebagai wakil pemerintah yang dekat kepada masyarakat dalam sosialisasi dan pelaksanaan pembuatan dokumen Duka Tamat kurang optimal.

Kata Kunci: Duka Tamat, Strategi, Komunikasi, Dukcapil, Sosialisasi

**Abstrack**

*This research is motivated by the low public awareness of ownership and updating of population data, especially death certificate documents. Therefore,* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten *created Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian (Duka Tamat). This thesis discusses the communication strategy carried out by the* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten *in the socialization of the Duka Tamat Program. The formulation of the problem studied was about how the communication strategy was applied by the* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten *in the socialization of the Duka Tamat program. This study used a qualitative descriptive where data were obtained from interviews and field observations. The results of this study are the communication strategy carried out by the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten is the use of social media as a medium for delivering information during the pandemic to the community and the use of village officials as government representatives who are close to the community in socializing and implementing the Duka Tamat Document creation is less than optimal.*

*Keywords: Duka Tamat, Strategic, Communication, Dukcapil, Socialization*

**PENDAHULUAN**

Mengenai administrasi kependudukan yang ada pada suatu daerah dievalusi begitu rumit, mendukung pemerintahan daerah melaksanakan strategi berkomunikasi yang sesuai agar memberi kemudahan menyosialisasikan program pemerintahan terhadap masyarakat. Strategi berkomunikasi diperlukan guna memberi kemudahan warga dalam melakukan akses informasi saat ini mengenai administrasi kependudukan. Pemerintahan daerah perlu mengimplementasikan strategi berkomunikasi yang sesuai dikarenakan pemerintahan daerah begitu dekat bersama masyarakat yang diasumsikan memahami dengan benar akan kebutuhannya, permasalahan, keluhan yang dialami masyarakat di tingkatan daerah, (Watson, 1991:130). Alasan lainnya yang mewajibkan pemerintahan daerah mengimplementasikan strategi berkomunikasi yang sesuai yaitu amanat pada UU No. 23 Tahun 2014 pasal 386, 387 serta pasal 388 yang memberi penjelasan harus terdapat inisiatif dalam berkreasi dari keseluruhan unsur pemerintahan daerah yakni Kepala Daerah, SKPD dan DPRD hingga warga.

Adanya strategi berkomunikasi yang dilaksanakan pemerintahan daerah diinginkan mampu lebih efisien menanggapi permasalahan serta memberi solusi yang benar mengenai permasalahan yang dialami warga dikarenakan posisi pemerintahan daerahnya ini lebih dekat bersama warga daripada pemerintahan pusat, maka ada peluang agar mengetahui secara detail dan lebih jelas agar paham masalahnya di tingkatan daerah.

Suatu inovasi pemerintahan daerah yang ada ketrtarikan dalam pembahasannya yakni Program Duka Tamat di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Duka Tamat singkatan dari Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian merupakan suatu program inovatif sebagai salah satu strategi komunikasi terhadap warga yang diciptakan oleh Dinas Kependuduka dan Catatan Sipil Kabupaten Klaten. Inovasi Program Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian (Duka Tamat) mulai dilaksanakan di Kabupaten Klaten pada tanggal 11 Desember 2019. Terciptanya inovasi program Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian (Duka Tamat) dilatar belakangi dari kurangnya rasa sadar warga di Kabupaten Klaten kepada kepemilikan serta pembaharuan data kependudukan. Masyarakat Kabupaten Klaten masih banyak yang lebih meyakini surat keterangan kematian yang diterbitkan Kelurahan daripada akta kematian.

Warga Kabupaten Klaten tidak berkeinginan melakukan pelaporan kejadian kematian, pengurusan akta kematian, dan perubahan data kependudukan dikarenakan beragam alasan misalnya masih di situasi berduka, waktu yang terbatas, biayanya, akses menuju lokasi layanan pembuatan akta kematian yang jauh dan kurangnya pengetahuan serta informasi tentang akta kematian. Selain itu, proses yang lama dalam pembuatan dokumen kependudukan yan tidak langsung jadi serta prosedur persyaratan yang rumit membuat masyarakat malas untuk mengurus akta kematian. Masyarakat di Kabupaten Klaten biasanya hanya akan mengurus dan membuat akta kematian serta melakukan perubahan data kependudukan pada saat membutuhkan. Hal tersebut menimbulkan kendala ketika keluarga mengurus hak waris, tabungan, asuransi, pensiun, taspen serta aset-aset peninggalan lainnya.

Jumlah penerbitan akta kematian yang naik turun mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten merupakan penyelenggara administrasi kependudukan membuat program inovatif yaitu Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian (Duka Tamat). Inovasi program ini tentu saja perlu didukung dengan penerapan strategi komunikasi yang tepat sehingga informasi yang ada diharapkan mampu diterima dengan baik oleh masyarakat.

Komunikasi begitu membawa pengaruh untuk menyosialisasikan program duka tamat terhadap warga. Sehingga, peran keseluruhan komponen anggota Disdukcapil kab. Klaten begitu menentukan untuk meraih tujuan suatu kelembagaan ataupun organisasi pemerintahan. Lembaga saat melakukan aktivitasnya selalu berhubungan terhadap terdapatnya interaksi atau komunikasi, dikarenakan interaksi pada suatu institusi mempunyai peranan vital kepada proses kelancaran untuk menyampaikan pesan serta bertukar pesan ataupun informasi. Saat melaksanakan peranannya selaku sentral *progress* kelembagaan, berarti Disdukcapil Kab. Klaten perlu ada strategi berkomunikasi yang erat saat menyampaikan kepada publik ataupun warga, maka komunikasi yang kuat ini mampu menciptakan menuju arah kemajuannya dalam industri, organisasi, ataupun kelembagaan (Rosadi Ruslan, 2002).

Sehingga, ada ketertarikan bagi peneliti dalam menyelenggarakan penelitian lebih lanjut terkait “Strategi Komunikasi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam Sosialisasi Program “Duka Tamat”.

**KAJIAN TEORI**

Istilah strategi asalnya dari kebahasaan Yunani klasik yakni *“stratos”* yang maknanya tentara serta istilah *“agein”* yang bermakna memimpin. Maka dari itu, strategi yang dimaksudkannya ini dengan memimpin tantara. Kemudian, ada istilah *strategos* yang bermakna pemimpin tantara untuk tingkatan atas. Sehingga strategi yaitu konsep kemiliteran yang dapat bermakna merupakan seni perang untuk jenderal *(The Art Of General),* ataupun perancangan yang paling baik dalam memberi kemenangan suatu perang. pada strategi, terdapat prinsip yang perlu tertanam, yaitu “tidak ada sesuatu yang berarti dari segaanya kecuali mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh musuh, sebelum mereka mengerjakannya.”

Terkait permasalahan berkomunikasi, para pihak perencana menghadapi suatu permasalahan, khususnya hubungannya terhadap strategi pemakaian sumber daya komunikasinya yang ada guna meraih tujuannya yang akan dicapai. Rogers memberi pembatasan atas definisi strategi berkomunikasi yang merupakan perancangan yang disusun guna memberi perubahan perilaku manusianya yang berskala lebih besar dengan mentransfer beragam ide baru. Individu sebagai pakar perencanaan berkomunikasi, Middleton menciptakan penjelasan yang mengungkapkan “strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikastor, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal” (Cangara, 2013 : 64)

Penentuan srategi yakni tahapan penting yang butuh penanganannya dengan kehati-hatian untuk merencanakan komunikasi, karena apabila penentuan strateginya keliru berarti hasilnya yang didapatkan dapat fatal, khususnya kerugian dari sisi waktunya, tenaga, hingga materi. Maka dari itu, strategi pun sebagai kerahasiaan yang perlu disembunyikan para pihak yang merencanakannya.

Strategi pada hakekatnya yakni rencana serta manajemen dalam meraih tujuannya. Namun agar menjangkau tujuan tersebut strategi tidak mempunyai fungis untuk peta jalan yang sekadar menampilkan arahnya saja, namun perlu bisa menampilkan bagaimanakah taktik operasional didalamnya.

Serupa juga dengan strategi berkomunikasi sebagai pedoman rencana komunikasi dengan manajemen berkomunikasi agar tujuannya mampu tercapai. Strategi komunikasi ini perlu bisa menampilkan bagaimanakan operasional di dalam dengan praktisnya perlu dilaksanakan. Pada makna yakni pendekatan dapat tidak sama dari masa ke masa, bergantung kepada kondisinya.

Pendapat lain diungkapkan Muhammad Arni (2004) terkait strategi komunikasi yakni keseluruhan yang berhubungan terhadap perencanaan maupun taktiknya ataupun cara yang dipakai guna membuat lancar komunikasi dan menayangkan pengirim, pesan, serta pnerima terhadap tahapan berkomunikasi agar tujuannya tercapai.

1. Tahapan Strategi Komunikasi

Sesuai dengan yang diungkapkan Onong Uchjana Effendy yakni strategi dalam berkomunikasi yaitu panduan atas rencana berkomunikasi dengan manajemen berkomunikasi guna meraih tujuannya, sehingga proses yang dipakai merupakan perpaduannya model proses rencana komunikasi serta proses manajemen agar bisa dipakai untuk kegiatan meneliti ini. Hafied Cangana pada buku miliknya dnegan judul “Perencanaan dan Strategi Komunikasi” menyampaikan proses merencanakan komunkasi mencakup lima tahapannya, yakni meneliti, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, serta melaporkan. Sementara, Bambang Hariadi dalam buku “Manajemen Strategi” menyampaikan yakni proses strategi manajemen umumnya mencakup tiga proses dasar yakni merumuskan strategi, mengimplementasikan strategi, serta mengevaluasi strategi. Ada tiga proses yang mempunyai keserupaan makna dari kedua tahap itu, maka dari itu tahapan strategi berkomunikasi mencakup lima proses, yakni:

1. Penelitian

Suatu organisasi ataupun kelembagaan membutuhkan tenaga spesialis yang mempunyai fungsi mengatasi permasalahan berkomunikasi misalnya kebutuhan akan citar industri ataupun aktivitas kerja sama bersama pemiliki kepentingan yang lain. Kegiatan meneliti ini bermaksud supaya memahami problematika bisa berbentuk wabah penyakit yang bisa memberi serangan masyarakatnya, kerugian industri, ketidakyakinan kepada organisasi, dsb.

Tahap penelitian bisa bermakna pula merupakan tahapan untuk penemuan fakta. Proses ini mempunyai tujuan guna pencarian fakta ataupun masalah yang ada agar digunakan untuk bahan perumusan menciptakan strategi berkomunikasi yang bisa dilaksanakan kelembagaan ataupun organisasi agar tujuannya tercapai.

1. Perencanaan

Perencanaan sama terhadap perumusan, yakni tahapan menyusun beragai Langkah menuju depan yang bermaksud agar menentukan tujuan strategisnya, dan melakukan perancangan strategi agar meraih tujuannya itu. Maka dari itu, tahapan merumuskan dibutuhkan strategi mengenai penentuan sumbernya, pesan, target, media, serta efek atau dampak yang diinginkan. Komunikator ataupun sumber diisi yaitu seseorang atau kelembagaan dengan sifat memberi pesan berbentuk informasi ataupun kegiatan penyuluhan. Kemudian, media yakni perantara yang dipergunakan sumber dalam penyampaian pesan terhadap target yang ingin ditujunya, yakni komunikan. Target atas tahapan perumusan dapat mencakup warga luas ataupun suatu kelompok, yang bertujuan agar mendapatkan dampak yang dharapkan.

1. Pelaksanaan

Pelaksana yakni perilaku atau tindakan yang ditempuh sebagai rangka penerapan perumusan strategi yang sudah diciptakan. Tahapan penyelenggaraan untuk suatu kelembagaan bermakna mengorganisasikan semua divisi dalam industri itu agar melaksanakan perumusan yang sudah ada kesepakatan. Tahapan penyelenggaraan atau pelaksanaan dapat dilaksanakan pada wujud tayangan pada TV, mewawancarai di radio, memasang iklan di korang, memasang baliho ataupun spanduk, memberangkatkan tim penyuluh dalam memiliki tatap muka bersama komunitas dalam lokasi yang jadi targetnya. Inti atas proses pelaksanaan hanyalah satu, yakni agar melakukan penyebarluasan informasi terhadap semua target yang sudah ditentukan pada perumusan.

1. Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan agar memahami hasil akhirnya atas aktivitas yang sudah dilakukan, jika kerja sebetulnya sejalan terhadap hasil kerja yang diinginkan. Misalnya, apakah media yang dipakai efektif untuk penerapan strateginya itu, apakah tujuan atas strategi dicapai, apakah pesan yang diberikan bisa dimengerti, serta tindakan apakah yang dilaksanakan public sesudah memahami dan menerima informasinya itu. Tahapan penilaian sangatlah krusial agar dilaksanakan dikarenakan jika strateginya ini berlangsung secara baik berarti strategi tersebut dapat dipergunakan untuk permasalahan selanjutnya.

1. Pelaporan

Pelaporan ialah tindakan paling akhir atas strategi berkomunikasi yang sudah dilakukan. Pelaporan sebetulnya disusun dengan tertuliskan terhadap pimpinan aktivitas agar digunakan untuk bahan aktivitas. Apabila pada pelaporan tersebut didapatkan hasilnya positif serta sukses, berarti dapat digunakan untuk landasan bagi program berikutnya. Namun apabila program tersebut dijumpai hal yang kurang begitu sempurna, berarti penemuan itu dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam memperbaiki ataupun melaksanakan modifikasi atas program yang dilaksanakan (Cangara, 2013).

Empat faktor penting yang perlu diperhatikan saat melakukan penyusunan strategi berkomunikasi menurut Effendy (2003:35):

1. Mengenal khalayak, publik atau khalayak begitu memiliki keaktifan maka diantara komunikator dan komunikan bukan sekadar ada hubungan, namun juga saling memberi pengaruh.
2. Menyusun pesan, yakni menetapkan tema maupun materinya. Persyaratan utama untuk memberi pengaruh khalayak atas pesan itu yakni bisa membangkitkan perhatian. Awal keefektifitaasn pada komunikasi yakni adanya perhatian oleh publik kepada beragam informasi yang tersampaikan.
3. Menetapkan metode, pada kaitan ini metode untuk menyampaikan, yang bisa diamati melalui dua komponen atau aspek berdasarkan cara melaksanakannya serta berdasarkan wujud isi. Berdasarkan cara pelaksanaan, bisa direalisasikan pada dua wujud yakni bermetodekan *redundancy (repetition)* dan *canalizing.* Sementara yang kedua berdasarkan wujud isinya dikenal metode informatif, kursif, edukatif, serta persuasif.
4. Pemilihan media komunikasi, kita bisa menentukan salah satunya ataupun penggabungan berbagai media, tergangung kepada tujuannya yang ingin diraih, pesan yang tersampaikan serta teknik yang dipakai, dikarenakan setiap medium ada kelemahannya sendiri sebagai alat.

Dengan umumnya, strategi berkomunikasi ada sepuluh tahapan yaitu menganalisis program ataupun permasalahan, menganalisis keadaan, menganalisis khalayak, tujuan berkomunikasi, strateginya, rencana aktivitas mengembangkan media, produksi serta uji coba media, pemakaian media, media monitoring maupun sistem untuk mengelola informasi, penilaian, serta menganalisis permasalahan (Komunikasi Praktis, 2005).

**METODE PENELITIAN**

Paradigma dalam penelitian menurut Bogdan dan Bigden (2008: 53) menyebutkan bahwa paradigma merupakan kumpulan longgar atas anggapan yang dipegang bersama-sama, konsep ataupun proposisi yang memberi arah cara berpikiran serta peenlitiannya. Paradigma merupakan ideologi maupun praktik komunitas ilmuwan yang memiliki anutan persepsi yang serupa dengan kenyataan, mempunyai rangkaian kriteria yang serupa dalam mengevaluasi kegiatan peenlitiannya, serta mempergunakan metode yang sama .

Kegiatan meneliti ini mempergunakan paradigma *Post-Positivistik* yang mana paradigmanya itu berdasarkan Creswell yang dikutip oleh Elvinaro Ardianto dalam buku “Metodelogi Penelitian *Public Relations*” menyebutkan yakni “metode deskriptif kualitatif termasuk paradigma *post-positivistik*, asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian *post positivistik* ialah pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun.” Sehingga kita tidak pernah bisa memperoleh keabsahan yang hakiki. Pembuktian yang ada pada kegiatan meneliti acapkali lemah serta belum ada kesempurnaan. Kegiatan meneliti yaitu tahapan penciptaan berbagai klaim, lalu menyaringnya jadi klaim yang sebetulnya jauh lebih kuat. Sementara pengetahuan diciptakan dari data, pembuktian, serta pertimbangan logisnya, peneliti melaksanakan pengumpulan informasi yang mempergunakan instrument ukur tertentu yang diberi jawaban atau isinya dari partisipan ataupun mengobservasi secara dalam pada tempat meneliti. Peneliti perlu bisa melaksanakan pengembangan atas pertanyaan yang relevan serta sesuai, pernyataan yang mampu memberi penjelasa keadaan yang sebetulnya ataupun pendeskripsian hubungan sebab akibat atas permasalahan. Komponen paling penting pada kegiatan meneliti yakni sikap objektifnya. Maka dari itu, penelitian kualitatif, standarisasi validasi serta reliabilitas jadi komponen penting yang wajib dilakukan pertimbangan oleh penelitinya.”

Penelitian ini mempergunakan deskriptif kualitatif, yang mana peneliti menjelaskan fenomena-fenomena serta melaksanakan beragam fakta yang ada dengan runtut untuk ditarik menjadi suatu kesimpulan, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2006: 11). Penelitian deskriptif yakni kegiatan meneliti yang dilaksanakan guna memahami nilai variabel mandirinya, dalam satu variabel ataupun lebih dengan tidak menciptakan perbandingannya, ataupun mengkorelasikan diantara variabel satu dan variabel lainnya. Sementara metode penelitian kualitatif merujuk kepada objek yang bersifat alamiah (apa adanya di lapangan) dan studi pada situasi yang alami.

Wujud atas penelitiannya ini yakni studi deskriptif yang merupakan kegiatan meneliti dengan maksud memberi gambaran atau pendeskripsian peristiwa yang ada Ii objeknya apa adanya ataupun menciptakan deskripsi dengan runtut terkait fakta maupun fenomena (Arikunto, 2016: 47). Keterkaitan penelitian dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha menganalisi tentang Strategi Komunikasi Program Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian (Duka Tamat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Klaten.

Penentuan subyek penelitian menggunakan *purposive sampling* dimana teknik ini dalam penentuan sample memerlukan suatu pertimbangan. Pertimbangannya ini, seperti informan itu diasumsikan paling tahu mengenai hal yang diinginkan penelitiataupun dia selaku penguasa maka bisa ada kemudahan peneliti mengeksplorasi objek ataupun keadaan sosialnya (Sugiyono 2014:125), seperti dikemukakan Lincoln dan Guba dalam Sugiyono bahwa: *“If the purpose is to the maximize information, then sampling is the terminated when no new information is forth- coming from newy sampled units; this redundancy is the primary criterion”* sehingga dapat dikatakan bahwa dengan menggunakan responde lain tidak akan menambah informasi baru yang berarti karena telah mencapai ketahap *“redundancy”* yaitu data sudah jenuh, dan sampelnya tidak memberi informasi terkini. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka peneliti mencari informan yang mengetahui secara mendalam tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Klaten.

Penentuan karakteristik informan dalam memahami bagaimanakah strategi berkomunikasi yang diimplementasikan pada “Duka Tamat” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Klaten.

Beberapa kriteria khusus yang ditentukan untuk menentukan untuk menentukan informan yang akan membantu dan mempermudah dalam proses penelitian, yaitu:

1. Informan merupakan kepala sub bidang kematian dalam kurun waktu satu tahun terakhir.
2. Informan merupakan kepala sub bagian inovasi pelayanan dalam kurun waktu satu tahun terakhir
3. Informan merupakan petugas kaur umum desa Karang dan masih aktif dalam kepengurusan.
4. Informan merupakan warga yang pernah menerima duka tamat wilayah desa Karang.

Informan pada kegiatan meneliti ini memiliki jumlah lima individu, yang mencakup 1 (satu) orang kasubid kematian, 1 (satu) orang kasubid inovasi, 1 (satu) orang kaur umum desa karang, dan 1 (satu) orang warga yang pernah menerima duka tamat.

**HASIL PENELITIAN**

Tahapan Strategi Komunikasi Duka Tamat

1. Penelitian

Sebelum pelaksanaan strategi komunikasi diterapkan diperlukan adanya penelitian untuk menemukan fakta yang ada di masyarakat terkait administrasi kependudukan khususnya permasalahan dokumen kematian. Proses ini juga dimaksudkan untuk mencari masalah agar digunakan untuk bahan perumusan menciptakan strategi komunikasi yang dapat di laksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klatenagar tujuannya tercapai. Kesadaran masyarakat tentang kepemilikan serta pembaharuan data kependudukan kurang karena masih banyak yang lebih meyakini surat keterangan kematian yang diterbitkan kelurahan daripada akta kematian.

Masyarakat tidak berkeingan meakukan pelaporan kejadian kematian, pengurusan akta kematian, dan perubahan data kependudukan dikarenakan beragam alasan misalnya masih di situasi berduka, waktu yang terbatas, biayanya, akses menuju lokasi layanan pembuatan akta kematian yang jauh dan kurangnya pengetahuan serta informasi tentang akta kematian.

Selain itu, proses yang lama dalam pembuatan dokumen kependudukan yang tidak langsung jadi serta prosedur persyaratan yang rumit membuat masyarakat malas untuk mengurus akta kematian. Masyarakat biasanya akan mengurus dan membuat akta kematian serta melakukan perubahan data kependudukan pada saat membutuhkan sehingga menimbulkan kendala saat mengurus hak waris, tabungan, pensiun.

1. Perencanaan

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan khususnya dokumen kematian dan menciptakan data kependudukan yang terbaru khususnya bagi masyarakat yang sedang berduka maka diinisiatifkan untuk pembentukan program Duka Tamat. Pelaksanaan program ini nantinya akan melibatkan aparat desa untuk proses sosialisasi, *entry* data, dan upload dokumen pendukung. Aparat desa akan melakukan pelayanan dan pendekatan kepada masyarakat, serta penyerahan dokumen Duka Tamat pada saat upacara kematian.

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan inovasi Duka Tamat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten pertama kali dicoba di Kecamatan Karanganom sebagai daerah percontohan dalam sosialisasi program ini. Kemudian disusul oleh kecamatan lain di wilayah satuan kerja Kabupaten Klaten. Program ini disambut baik oleh banyak kepala desa karena dapat membantu warga mendapatkan akses pelayanan kependudukan khususnya terkait dokumen kependudukan dengan cepat dan mudah.

Karena banyaknya desa maupun kelurahan yang menyambut baik program inovasi ini, maka dibuatlah bimbingan teknis bagi operator desa agar dapat membantu dan menjalankan skema pembuatan akta kematian dengan cepat agar saat upacara pemakaman bisa segera diserahkan kepada pihak keluarga yang ditinggalkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten kerjasama dengan pihak desa sebagai tempat pelaporan kematian oleh masyarakat, tempat *entry* data kematian serta menyerahkan akta kematian beserta dokumen kepndudukan lainnya kepada keluarga duka. Selama berjalan program ini, juga dilakukan pendampingan saat proses melakukan *entry*, menginformasikan persyaratan yang harus dipenuhi serta adanya kendala yang dihadapi oleh aparat desa.

1. Evaluasi

Monitoring dan evaluasi juga ikut dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten terhadap seberapa besar respon yang dihasilkan dari masyarakat terhadap program ini, dan pemantauan terkait kendala dan permasalahan yang dialami oleh operator desa serta mencari solusi untuk pemecahan masalah tersebut.

Strategi Komunikasi Program Duka Tamat

1) Mengenal Khalayak

Undang-Undang kematian secara umum administrasi kependudukan undang-undang 23 Tahun 2006 diamandemen 24 tahun 2013, memberi penjelasan data kependudukan dapat digunakan utnuk merencanakan pembangunan, pengalokasian pendanaan umum, sampai mencegah tindakan kejahatan atau kriminal. Sehingga, pembaharuan data kependudukan begitu dibutuhkan, mencakup kematian. Kegiatan menyosialisasikan pada warga serta pula ke aparat desa/ kelurahan khususnya para anggota operator desa terus dilaksanakan mencakup terdapatnya bimbingan serta pendampingan teknisnya dikarenakan hal ini juga terkait teknologi informasi yang semakin berkembang.

Program Duka Tamat ini memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokume akta kematian secara cepat. Masyarakat sebagai sasaran utama dalam program yang sudah diluncurkan oleh Disdukcapil Kab. Klaten.

1. Menyusun Pesan

Pesan dalam strategi komunikasi sangat penting karena harus sejalan dengan informasi yang ingin diberikan kepada khalayaknya. Teknik penyampaian pesan yang digunakan oleh Disdukcapil Kab. Klaten pada program sosialisasi program Duka Tamat dengan cara komunikasi persuasif serta menggunakan dua faktor sebagai tolak ukur penyampaian yakni struktur pesannya serta daya tarik pesan.

1. Struktur pesan

Struktur pesan yang harus diperhatikan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat adalah:

1. Sisi Pesan

Isi pesan harus mewakili sisi pemerintah yang mengayomi masyarakat melalui kebijakan dan peraturan, target sasarannya adalah pihak yang menjadi bagian dari eksistensi kebijakan tersebut dan menonjolkan aspek keutamaan bila menerapkan kebijakan penyiaran bagi organisasi.

Isi pesan disini mengajak masyarakat ikut berperan aktif dalam mensukseskan program Duka Tamat dalam pembaharuan data kependudukan yang nantinya akan mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan dokumen lainnya.

Tidak mempunyai pandangan atau penilaian yang bertentangan atau negatif, serta perlu adanya penyamaan persepsi antara pemerintah dan masyarakat mengenai suatu kebijakan sehingga masyarakat dapat memahami tujuan positif dari pemerintah.

Lewat penyampaian pesan juga merubah pandangan masyarakat agar memiliki kesadaran yang sama terkait penggunaan dokumen kematian untuk segera diperbaharui karena proses yang diberikan mudah dan cepat.

1. Adanya urutan penyajian

Komunikator akan memilah dengan sendirinya penggunaan urutan penyajian bisa dengan cara *Climax versus anticlimax order*, berkaitan dengan teknik penyajian pesan yang bersifat satu sisi. Model ini menunjukkan cara penyusunan pesan, dimana argumen terpenting dari isi pesan ditempatkan pada bagian akhir. Apabila hal ini penting dari isi pesan didapat pada bagian awal disebut *anticlimax order*, dan *pyramidal order.’recency and primacy* merupakan model penyajian atau penyusunan pesan yang bersifat dua sisi. Primacy menunjukkan pada teknik penyajian atau penyusunan pesan, dimana aspek positif atau kekuatan dari ide ditempatkan pada bagian akhirnya disebut recency model.

1. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan secara langsung digunakan dalam pelaksanaan komunikasi. Sehingga pesan yang disampaikan tidak menyiratkan ambiguitas bagi publik. Penarikan kesimpulan dalam kebijakan penyiaran adalah kepemilikan izin bagi penyeenggara penyiaran adalah mutlak.

1. Daya Tarik Pesan

Teknik untuk menyusun pesan yang digunakan dalam penyampaian program Duka Tamat Disdukcapil Kab. Klaten yakni melalui menonjokan komponen positif ataupun kebermanfaatan atas program Duka Tamat ini.

1. Menetapkan metode penyampaian

Dalam pelaksanaannya metode penyampaian menggunakan metode redundancy dimana warga dipengaruhi dengan mengulang-ulang pesan yang ingin disampaikan terkait program Duka Tamat sehingga warga dapat dirubah sikapnya yang semua enggan untuk melaporkan terkait administrasi kematian, kini warga sudah mulai aktif untuk pembuatan administrasi kematian. Pengulangan informasi yang selalu dilancarkan kepada warga ketika penyampaian dokumen Duka Tamat saat upacara pemakaman dapat diterima oleh masyarakat.

1. Pemilihan Media Komunikasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat menggunakan 2 saluran, yaitu:

1. Saluran komumikasi personal

Saluran ini lebih banyak dipakai dikarenakan bersifat lebih mengajak atau persuasive. Pemerintahan melakukan komunikasi langsung bersama warga selaku publik yang ditujunya, diselaraskan terhadap keadaan public yang sebetulnya hingga keterlibatannya public lebih tinggi, bisa memahami langsung reaksinya, *feed back* serta tanggapan oleh pihak publik terkait isi pesan yang tersampaikan, maupun komunikasi bisa segera memberi penjelasan jika ada kekeliruan pandangan atas warga ataupun pesannya.

Dalam penyerahan ini juga menjadi saluran komunikasi antar aparat desa dengan warga untuk mengajak warga berperan aktif dalam permasalahan data kependudukan terutama dokumen kematian. Serta memberikan pemahaman kepada warga tentang pentingnya dokumen kematian dalam mengurus dokumen kependudukan lainnya.

1. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam mensosialisasikan dan mengkomunikasikan program Ikut Berduka Buatkan Akta Kematian.

Penggunaan media sosial sebagai media penyebarluasan informasi kepada warga terkait program Duka Tamat kurang efektif karena jumlah respon atau feedback yang dihasilkan dari postingan program tersebut kurang mendapat feedback yang bisa dilihat melalui like dan komen atas postingan. Penggunaan media sosial sebagai media yang menyasar golongan melek teknologi juga harus disesuaikan dengan karakteristik masyarakat di Klaten tentang penggunaan media sosial. Selain media sosial juga penggunaan radio sebagai media yang diguna untuk mengiring masyarakat yang masih menggunakan radio sebagai media massa.

Aplikasi SIPON KEDUTEN tersebut bisa diunduh oleh warga secara gratis di *Playstore*. Dengan menggunakan aplikasi tersebut warga tidak perlu harus datang dulu ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten ketika hendak mengurus administrasi kependuudkan. Layanan tersebut memang bertujuan untuk mengurangi antrian yang sering dikeluhkan masyarakat. Setelah diunduh aplikasi itu bisa digunakan untuk mengurus layanan administrasi kependuudkan yang diperlukan, cara mendaftra dengan memasukan NIK, nomer HP dan alamat email, kemudian sistem akan memprosesnya.

Warga belum cukup mengetahui terkait informasi program Duka Tamat tetapi aparat desa berperan aktif dalam meminta persyaratan dokumen untuk pengajuan administrasi kematian. Informasi yang diberikan tidak tepat sasaran langsung ke masyarakat hanya aparat desa memberitahu ke warga yang sedang berduka ketika akan membuat persyaratan dokumen kematian.

**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:

1. Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam Sosialisasi Program Duka Tamat dengan empat tahapan, yakni
2. Mengenal 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 terdapatanya kematian warganya.

1. Pesan

Pesan yang ingin disampaikan Disdukcapil Kab.Klaten dengan adanya program Duka Tamat ini terkait pelaksanaan administarasi terutama pendaftran dan pencetakan kartu kematian dan dokumen pelengkap adalah dilakuka komunikasi secara langsung melalui aparatdesa disetiap 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 Buatkan Akta Kematian dapat menjangkau masayarakat di wilayah kerja desa atau kelurahan tersebut. Isi pesan kurang disampaikan dengan baik mengenai program Duka Tamat, peran aparat 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 mengena isi pesan yang ingin disampaikan, sehingga aparat desa yang harus turun langsung kepada masyarakat dalam memberikan penanaman kesadaran terkait dokumen kematian.

1. Menetapkan Metode Penyampaian

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

1. 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 Buatkan Akta Kematian. Penggunaan media sosial sebagai media pemberi informasi dan edukasi kepada masyarakat dalam program Duka Tamat kurang mendapatkan perhatian dan respon dari masyarakat.

1. 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.

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 masyarat untuk aktif mengurus dokumen kependudukan karena sudah adanya bukti secara langsung pada saat penyerahan dokumen Duka Tamat.

**SARAN**

Melalui hasil kegiatan meneliti, bisa diperoleh saran yakni:

1. Pengoptimalisasikan program Ikut Berduka Buatkan 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 pendistibsian dan pemikat daya tarik komunikator agar informasi mengenai program Ikut Berduka Buatkan 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.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afifuddin. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia

Butterick, Keith. (2013). *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta:

RajaGrafindo Persada

Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik konsep dan aplikatif*. Yogyakarta:

Gava Media

Kusnadi. (2000). *Pengantar Manajemen Strategi*. Malang: Universitas Brawijaya Malang

Moleong, Lexy. (1995). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Ruslan, Rosadi. (2003). *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*.

Jakarta: RajaGrafindo Persada

Siagian, Sondang. (2002). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Suryadi, Edi. (2018). *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis dan Praktis di Era Global*. Bandung:

Remaja Rosdakarya

Zainal, Abidin. (2016). *Komunikasi Pemerintahan Filosofi konsep dan Aplikatif.* Bandung:

Pustaka Setia

Moleong, Lexy. (1995). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Ruslan, Rosadi. (2003). *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*.

Jakarta: RajaGrafindo Persada

Siagian, Sondang. (2002). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia