

**STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA KECAMATAN KEMUNING DALAM
MENGATASI PERMASALAHAN e-KTP**



SKIRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi Penyiaran Islam (S. Sos)

Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam

Oleh:

Hidayatullah

NIM. 12510030

JURUSAN KOMUNUKASI PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara : Hidayatullah Nim. 12510030 yang berjudul " Strategi Komunikasi Kepala Kecamatan Kemuning Dalam Mengatasi Permasalahan e-KTP " telah dapat di ajukan dalam ujian munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian, Terima Kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing 1



Dr. Hamidah, M. Ag

NIP: 196610011981032001

Pembimbing 2



Manafahli, M. Ed

NIP: 19720415200312

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hidayatullah
Nim : 12510030
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Kepala Kecamatan Kemuning Dalam Mengatasi Permasalahan e-KTP

Telah di munaqosyahkan dalam sidang terbuka Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang pada:

Hari/Tanggal : Jumat/ 28 Desember 2018
Tempat : Ruang Munaqosyah Lt. 3

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata I (SI) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam.

Palembang, Maret 2019

DEKAN

Dr. Kusnadi, MA

NIP. 1971081920000031002

TIM PENGUJI

KETUA



Dr. NUESERI Hasnah Nasution, M.Ag
NIP. 197804142002122004

Penguji I



Dr. Nurseri Hasnah Nasution, M.Ag
NIP. 197804142002122004

SEKRETARIS



Muslimin, M.Kom, I
NIP. 2022107801

Penguji II



Muslimin, M.Kom, I
NIP. 2022107801

MOTTO DAN DEDIKASI

"Orang yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata"

"Kalau Anda tidak ingin dibatasi, janganlah Anda membatasi. Kita sendirilah yang harusnya tahu batas kita masing – masing"

"Pelaut yang tangguh tidak terbentuk dari ombak laut yang tenang"

Ku dedikasikan kepada:

- 1. Ayahanda Alien dan Ibundaku Siti Nur Asia yang tercinta*
- 2. Para guru, dosen serta para senior yang telah ikhlas memberikan ilmu*
- 3. serta seluruh keluarga, yang telah banyak mensupportku dalam penyelesaian skripsi ini.*
- 4. Pembimbing I dan II yang telah bersusah payah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini*
- 5. Seluruh sahabat seperjuangan khususnya KPI B 2012*
- 6. Seluruh sahabat seperjuangan sekaligus tempat belajar kedua bagiku di Pmii, Ipnu, Laskar ulul albab, Ukmk Lit-bang, Ukmk Lptq & d.*
- 7. Seseorang yang membuat ku tersenyum setiap hari dan memberikan inspirasi, semangat dan motivasi*
- 8. Nusa, bangsa, agama dan almamaterku UIN Raden Fatah Palembang yang tercinta*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji dan sanjungan penulis kepada Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah dan bimbingan-Nya penyusun dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik dan sukses.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammada SAW, serta keluarganya, shabatnya dan pengikutnya. Tanpa jasa beliau manusia tidak mengenal ajaran-ajaran Allah SWT dan tidak akan merasakan nikmatnya cahaya Islam.

Terselesainya skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S-1 dan guna predikat Sarjana Komunikasi Islam sangatlah penulis syukuri. Sebagai hamba yang lemah dan penuh salah, inilah yang bisa kuberikan demi kemajuan kampus dan umat Islam khususnya masyarakat Sumatera Selatan.

Untuk itulah penulis perkenankanlah mengucapkan terimakasih kepada pelbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil sehingga dapat melestarikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis hanturkan kepada:

1. Yth. Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Yth. Dr. Kusnadi, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden Fatah Palembang.
3. Yth. Manalullaili M.Ed selaku Pemimbing Akademik dan selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi
4. Yth. Anita Trisiah, M.Sc selaku ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
5. Yth. Dr. Ahmad Syarifudin M.A., selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan ilmu, motivasi, nasehat, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Yth. Dr. Hamida, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan ilmu, bimbingan, dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Yth. Manalullaili, M.Ed selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan ilmu, bimbingan, dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staff administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Kedua Orang tuaku, Bapak dan Ibu yang selalu mendo'akan, memberikan kasih sayang, fasilitas, perhatian, pengertian serta semangat yang tak terhingga.
10. Rekan seperjuangan KPI B angkatan 2012, yang selalu ada di hari-hari yang tidak akan pernah terlupakan.
11. Dan kepada semua pihak yang telah begitu banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu

Dengan segenap ketulusan dan keikhlasan dari lubuk hati yang paling dalam, penulis mendo'akan semoga segala bantuan, dukungan, bimbingan, do'a, semangat serta perhatian yang telah diberikan semoga mendapatkan kebaikan yang setimpal dibalas oleh Allah SWT.

Akhirnya penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, bahkan masih jauh untuk dapat dikategorikan penulisan ilmiah yang baik dan benar untuk itulah penulis sangatlah mengharapkan kritikan dan saran yang konstruktif guna perkembangan dan kemajuan penulis selanjutnya. Semoga skripsi ini memberikan kontribusi yang berarti bagi Mahasiswa UIN Raden Fatah dan masyarakat Palembang dan sekitarnya.

Palembang, 26 Desember 2018

Penyusun



Hidayatullah
NIM:12510030

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP, sehingga diharapkan dapat dijalankan dengan baik, lancar dan cepat pada proses pemasukan data kependudukan yang dilakukan di kantor Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan model George C. Edward III. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan unit analisis strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP masih sebagian tahapan dari pelaksanaan program e-ktp ini sudah cukup dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dan dari segi peralatan atau infrastruktur pada awalnya masih kurang dan tidak sesuai namun sepanjang perjalanan strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang program dalam mengatasi permasalahan e-KTP, infrastruktur mulai ditambah oleh pemerintah sehingga proses pembuatan e-KTP berjalan sesuai dengan yang sebenarnya.

Kata Kunci : *Strategi Komunikasi, e-KTP, Model George C. Edward III*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori	12
G. Metodologi Penelitian	16
1. Jenis Penelitian.....	16
2. Jenis Data dan Sumber Data	16
3. Teknik Pengumpulan Data	17
4. Teknik Analisis Data.....	19
H. Sistematika Pembahasan	20
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan tentang strategi dan komunikasi.....	22
1. Pengertian Strategi	22
2. Pengertian Komunikasi	25
3. Karakteristik Komunikasi.....	27
4. Hambatan Komunikasi	34

5. Pengertian Strategi Komunikasi	36
B. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	42
1. Landasan Hukum Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	44
2. Tujuan dan Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	48
BAB III	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
A. Gambaran Umum Kota Palembang	50
B. Visi dan Misi Pemerintah Kota Palembang	54
C. Tugas Pokok Pemerintah Kota Palembang	55
D. Gambaran Umum Kecamatan Kemuning	56
E. Tugas Pokok Kecamatan Kemuning	57
F. Fungsi Kecamatan Kemuning	59
G. Visi dan Misi Kecamatan Kemuning	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP	63
B. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi pada camat dan stafnya di kecamatan kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.	87
BAB V	PENUTUP
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
Daftar Pustaka	96
Lampiran	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kependudukan dan sumber daya manusia sebagai salah satu bagian integral pembangunan nasional. Hal ini dapat diketahui dari tujuan yang ingin dicapai yaitu memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa, kreativitas, dan meningkatkan peran serta masyarakat. Di samping itu ditegaskan juga tentang pentingnya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan. Dari rumusan yang tertuang dalam beberapa bagian undang-undang menunjukkan bahwa kependudukan dan sumber daya manusia merupakan sentral perhatian penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam berbagai dokumen perencanaan pembangunan, sektor kependudukan dan sumber daya manusia juga menjadi prioritas, bernilai strategis tinggi dan bahkan dipandang sebagai faktor penentu keberhasilan pembangunan. Gambaran tersebut sekaligus mencerminkan rumitnya permasalahan kependudukan dan sumber daya manusia serta tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan nasional. Bidang kependudukan secara eksplisit merupakan salah satu bidang kewenangan pemerintah.¹

Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk

¹Josep Riwu Kaho, *Prospek Otonomi Daerah di Negara RI*, Jakarta, Raja garfindo Persada ,2005, hlm. 12

peningkatan daya saing dengan negara-negara lain seperti tercantum dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. e-Government menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transportasi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Penyelenggara administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah terwujudnya Tertib Database Kependudukan, Tertib Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Tertib Dokumen Kependudukan, Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan presiden No 26 Tahun 2009.

Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nanti akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta karena E-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa, dan Negara dimaksud agar terciptanya tertib administrasi.

Sebagaimana dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap masyarakat di kecamatan Kemuning kota Palembang khususnya masyarakat pendatang banyak yang tidak melaporkan kepada pihak yang terkait atas kedatangannya dan menetap di kota Palembang, dan ini merupakan salah satu tugas dari instansi pelaksana untuk mengawasi terhadap pendatang yang tidak mau mengikuti aturan yang telah ada².

Dari data penduduk Kota Palembang pada tahun 2017 memiliki jumlah

²Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

penduduk sebanyak 1.840.889 jiwa, yang tersebar di 18 kecamatan Kota Palembang, dari jumlah penduduk tersebut hanya 1.330.342 jiwa yang wajib buat KTP. Sehingga, dari data tersebut kota Palembang sudah menyesuaikan dan memvalidkan data untuk melaksanakan program e-KTP yang diadakan Pemerintah. Dari 18 kecamatan peneliti melakukan penelitian di salah satu kecamatan di kota Palembang yaitu Kecamatan Kemuning, Kecamatan Kemuning memiliki jumlah penduduk yang berjumlah sebanyak 93.301 jiwa namun yang wajib e-KTP hanya sebanyak 69.081 jiwa sedangkan yang sudah melakukan perekaman e-KTP berjumlah 63.705 jiwa dengan presentase 92,21%.³

Dari data tersebut maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik agar dalam setiap pelayanan e-KTP dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemerintah juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bekerja sama dengan pemerintah kelurahan melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) bagi masyarakat.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi

³Pemutakhiran Data Penduduk Kota Palembang Tahun 2017

(*communication manajement*) untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.⁴

Meskipun pemerintah kecamatan Kemuning telah melaksanakan strategi penerapan E-KTP tersebut dengan semaksimal mungkin, menurut observasi yang peneliti lakukan di lapangan dan berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, bahwa banyak sekali kendala dan hambatan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program E-KTP tersebut terjalin kurang baik, karena kenyataan yang terjadi pada masyarakat kecamatan Kemuning belum bisa sepenuhnya mengerti dan paham akan program tersebut karena terbatasnya dengan pengetahuan dan wawasan akan E-KTP itu sendiri.

Oleh karena itu pemerintah kecamatan Kemuning menerapkan beberapa strategi agar sosialisasi itu tersampaikan dengan baik. Sosialisasi yang dilakukan misalnya menghimbau dengan cara memberitahukan baik dalam bentuk undangan, maupun pengumuman secara langsung kepada masyarakat untuk mengunjungi kantor kecamatan, karena akan diadakannya sosialisasi untuk memberikan penyuluhan tentang program E-KTP tersebut, menjelaskan dan memperkenalkan E-KTP kepada seluruh masyarakat dan mengunjungi rumah-rumah warga jika sosialisasi yang dilakukan belum cukup.

Maka dari itu permasalahan e-KTP harus memiliki strategi komunikasi yang efektif kepada masyarakat, penelitian ini akan membahas bagaimana mengatasi permasalahan e-KTP di kantor Kecamatan Kemuning secara langsung, sehingga diharapkan dapat dijalankan dengan baik, lancar dan cepat serta meminimalkan kesalahan pada proses pemasukan data kependudukan yang dilakukan di kantor Kecamatan Kemuning. Sehubungan dengan hal ini penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI**

⁴Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 32

KOMUNIKASI KEPALA CAMAT KEMUNING KOTA PALEMBANG DALAM MENGATASI PERMASALAHAN e-KTP”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat komunikasi pada camat dan stafnya di kecamatan kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi kepala camat kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi kecamatan kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam mengembangkan wawasan pemikiran serta pengetahuan dalam strategi

komunikasi di kecamatan Kemuning Kota Palembang, khususnya permasalahan e-KTP.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menambah pengalaman peneliti dan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat dari perkuliahan bagi penulis.
- b. Dapat memberikan sumbangsi pemikiran bagi masyarakat untuk berbenah diri dalam meningkatkan komunikasi dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini akan dicantumkan beberapa skripsi yang berkaitan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini mengenai “Strategi komunikasi permasalahan e-KTP”. Menurut Musthafa Andika Yudha Pratama dalam skripsi yang berjudul penelitian, “*Implementasi Program e-KTP di Kecamatan Ilir Barat Ikota Palembang.*”⁵

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan pihak pemerintah, dengan pihak-pihak yang terkait sudah sangat baik secara keseluruhan walaupun ada beberapa kendala, hanya saja kendala tersebut tidak mengganggu jalannya program e-KTP. Karena melibatkan pihak-pihak yang terkait untuk ikut serta mensukseskan program e-KTP di kota Palembang terutama di kecamatan kemuning. Dengan cara melakukan sosialisasikan melalui pemasangan banner, poster, dan pengumuman maupun melalui media cetak

⁵Musthafa Andika Yudha Pratama, *Implementasi Program E-Ktp di Kecamatan Ilir Barat Ikota Palembang Tahun 2013*, (Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, 2013), dari www.digilib.unsri.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=3082&bid=3265 di akses pada 21 September 2018 pukul 20:13 WIB

ataupun elektronik yang dilakukan oleh pemerintah pusat sehingga masyarakat mengetahui tujuan dari program e-KTP.

Skripsi selanjutnya oleh Mira Hasanawati Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang berjudul *Implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang*⁶. Latar belakang penelitian ini yaitu Kecamatan Baros merupakan salah satu dari empat kecamatan yang paling siap dalam melaksanakan program e-KTP karena sudah memenuhi persyaratan yaitu tersedianya jaringan yang menghubungkan dari kecamatan ke kecamatan lain selain itu Kecamatan Baros juga memiliki pendamping teknis, akan tetapi dalam prosesnya terjadi banyak kendala seperti masalah data, sumber daya dan alat. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu banyak warga yang belum terdata, Sumber Daya Manusia kurang optimal, kurangnya informasi mengenai e-KTP, kurangnya alat dan kurangnya koordinasi. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. Adapun teori yang digunakan adalah *Direct and Indirect Impact on Implementation* yang dikemukakan oleh George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyebutkan kebijakan pelaksanaan implementasi program e-KTP di Kecamatan Baros belum efektif dikarenakan pelayanan, fasilitas, sosialisasi dan koordinasi program e-KTP kurang baik. Merujuk dari penelitian tersebut peneliti mengambil penelitian serupa mengenai e-KTP dengan merubah variabel implementasi menjadi analisis kesiapan dengan menggunakan teori e-readiness dari Kovacic (2007), Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007) serta mengubah objek penelitian yang lebih luas yaitu Kota Serang.

Penelitian Dwi Wahyu Prasetyono & Putu Aditya Ferdian Ariawantara Universitas Wijaya Putra yang berjudul "*Kebijakan Politik Electronic*

⁶Hasanawati, Mira. 2012. *Implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang*. Skripsi. Serang: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

*Government, Pelayanan Publik atau Kepentingan Politis (Studi deskriptif Implementasi e-KTP di Kota Surabaya)*⁷ dengan latar belakang penelitian ini yaitu terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi e-KTP di Indonesia yaitu pertama implementasi e-KTP menjadi sorotan media karena terindikasi korupsi pengadaan proyek dan kedua kurangnya kesiapan peralatan yang diterima masing-masing pemerintah daerah. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana implementasi kebijakan *electronic government* yang ada di Kota Surabaya dan bagaimana implementasi e-KTP di Kota Surabaya. Adapun teori yang digunakan Model Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kebijakan pelaksanaan implementasi program e-KTP di Kota Surabaya belum efektif, dikarenakan pelayanan dan sikap aparat kurang baik, komunikasi dan koordinasi antara aparat kecamatan dengan pejabat daerah kurang baik.

Peneliti lainnya dengan judul “*Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional)*” Oleh Fahruradi, Djumadi dan Burhanudin.⁸

Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya penetapan kebijakan mengenai administrasi kependudukan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006. Sehingga dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi program tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pembuatan e-KTP. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini

⁷Prasetyono, Dwi Wahyu & Putu Aditya Fedian Ariawantara. 2012. *Kebijakan Politik Electronic Government, Pelayanan Publik atau Kepentingan Politis (Studi deskriptif Implementasi e-KTP di Kota Surabaya)*. Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik Vol. 3: 12-23

⁸Fahruradi, Djumadi & Burhanudin. 2013. *Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional)*. eJournal Pemerintahan Integratif Vol. 1, Nomor. 1, 2013:12-25

yaitu bagaimana pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun teori yang digunakan yaitu konsep pelayanan publik menurut Fitsimmons dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samboja masih belum maksimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Berdasarkan penelitian tersebut peneliti mengambil penelitian serupa mengenai e-KTP dengan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif akan tetapi peneliti mengganti variabel pelayanan menjadi kesiapan penyelenggaraan e-KTP dan akan menggunakan teori e-readiness menurut Kovacic (2007), Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007) serta menggunakan objek penelitian yang berbeda yang lebih luas yaitu tingkat Kota Serang.

Dari berbagai macam tulisan diatas belum ada yang membahas secara khusus tentang strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP. Hal inilah yang mejadi motivasi penulis untuk mengkaji dan mengadakan penelitian tentang strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

F. Kerangka Teori

Untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini diperlukan suatu teori, karena teori memiliki peranan sangat penting guna menunjang keberhasilan suatu penelitian. Dalam penelitian ini akan diangkat beberapa teori sebagai acuan dan

landasan berpikir penelitian. Sebelumnya dijelaskan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Strategi

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Strategi dibedakan dengan taktik yang memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dan waktu yang lebih singkat, walaupun pada umumnya orang sering kali mencampuradukkan ke dua kata tersebut. Strategi komunikasi adalah pada hakikatnya perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan.³

Demikian pula strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasional secara taktis yang harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi. Seperti halnya strategi dalam bidang apapun, strategi komunikasi harus didukung oleh teori. Karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji sebenarnya. sudah diuji sebenarnya.⁴

2. Komunikasi

Komunikasi dapat terjadi pada siapa saja, di mana saja dan kapan saja. Dari lahir manusia telah melakukan kegiatan komunikasi. Hal ini dibuktikan dengan menangisnya setiap bayi manusia yang baru dilahirkan. Menangis ialah satu-satunya cara bayi berkomunikasi dengan orang-orang di sekitarnya.

Dan seiring pertumbuhan manusia, komunikasi akan terus terjadi sampai akhirnya seorang manusia itu meninggal dunia. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami hubungan, kontak dan perhubungan.⁹ Menurut Williams J. Seller komunikasi adalah suatu proses dengan mana simbol verbal dan non verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.¹⁰ Menurut kamus filsafat dan psikologi komunikasi adalah perhubungan proses pengiriman berita dari orang kepada orang lain dengan mempergunakan alat atau saluran lainnya.¹¹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia satu sama lainnya. Karena pada dasarnya manusia itu punya sifat rasa ingin tahu dengan segala sesuatu yang ada di lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu itu mengharuskan manusia untuk komunikasi dengan lingkungan yang ada disekitarnya.

3. Organisasi

Organisasi dapat dikatakan sebagai gabungan beberapa orang di dalam memfasilitasi sebuah tindakan untuk mencapai tujuan yang sama melalui sebuah kesepakatan bersama. Senada apa yang diungkapkan oleh Wibowo¹² bahwa organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja dalam saling ketergantungan untuk mencapai beberapa tujuan. Orang dapat bekerja dengan saling ketergantungan hanya melalui komunikasi. Komunikasi

⁹Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal. 585.

¹⁰Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta: 2014), hal. 4.

¹¹Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta: 1993), hlm. 131.

¹²Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers: 2014), hlm. 41

mengkoordinasikan pekerjaan, yang memungkinkan mereka mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien dan efektif.

Dari uraian tersebut maka dapat dipahami apa yang disebut dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan¹³.

4. Pelayanan

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik sendiri menurut Hardiyansyah¹⁴ sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan Waktu penyelesaian
- b. Biaya pelayanan
- c. Sarana dan prasarana
- d. Kompetensi Petugas pelayanan

Sedangkan menurut Moenir dalam Ruswati pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya¹⁵.

¹³R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Rosda Karya, 2005), hlm. 31

¹⁴Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011).

¹⁵Ruswati, 2005. *Efektivitas Pelayanan Publik (Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)*. (Purwokerto).

Selanjutnya menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.¹⁶ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas, strategi komunikasi merupakan keseluruhan perencanaan, taktik dan cara yang dipergunakan untuk melancarkan komunikasi dengan memperhatikan keseluruhan aspek yang ada pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

5. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian deskriptif mengamati strategi komunikasi kepala camat kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP. Penelitian deskriptif bertujuan untuk meneliti dan menemukan informasi sebanyak-banyaknya dari suatu fenomena.¹⁷

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

¹⁶Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat.)

¹⁷Drs. M. Hariwijaya dan Triton P.B., S.Si., M.Si., *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Oryza, 2011), hlm. 22.

Data primer merupakan data yang di peroleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.¹⁸ Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai data primer adalah wawancara kepada kepala camat, sumber data atau para informan utama yang berkaitan tentang strategi komunikasi kepala kecamatan kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP di kecamatan kemuning Kota Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang di keluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan.¹⁹ Data sekunder dalam penelitian ini dikeluarkan oleh kecamatan kemuning Kota Palembang seperti jurnal, buku, maupun dokumen serta informasi melalui internet yang berkaitan dengan penelitian ini dan juga masyarakat.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mencari informasi guna mendapatkan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik yaitu:

a. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi,

¹⁸Rosady Ruslan, S.H., M.M., *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Ed. 1. Cet. 3 PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 29.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 30.

kapan, berapa lama dan bagaimana. Lantas peneliti menetapkan dan mendesain cara merekam wawancara tersebut. Wawancara yang sudah direkam harus dijaga dan ditempatkan di tempat yang baik, sehingga kualitas suara partisipan tetap terjamin, karena nantinya akan diputar dan didengar berkali-kali untuk dianalisis.²⁰ Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan tentang strategi komunikasi kepala kecamatan kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP di kecamatan kemuning Kota Palembang.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Wawancara dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.²¹ Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dua jenis pertanyaan. Pertama, wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis sebagai panduan (*interview guide*). Dan kedua, wawancara tidak terstruktur, yaitu menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang muncul secara spontan dan merupakan perkembangan dari daftar pertanyaan yang ada, sifatnya informal. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pihak kecamatan kemuning Kota Palembang. Hal-hal yang menjadi pertanyaan dalam wawancara yaitu bagaimana strategi komunikasi kepala kecamatan kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP di kecamatan kemuning Kota Palembang.

c. Dokumentasi

²⁰ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cet ke-8 2009), hlm. 145.

²¹ Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, Cet Ke-15 2013), hlm. 198

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.²² Dengan tehnik ini peneliti berusaha memperoleh data atau informasi dengan cara menggali dan mempelajari dokumen-dokumen, arsip dan catatan yang berhubungan dengan permasalahan e-KTP dan cara mengatasinya di kecamatan kemuning Kota Palembang.

4. Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²³ Semua data tersebut dapat digunakan untuk menambah wawasan peneliti.

6. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini membahas mengenai tahapan awal yang menjadi landasan dari keseluruhan isi skripsi, meliputi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

²² *Ibid.*, hlm. 201.

²³ Sugiyono, *Op.Cit*; hlm. 243.

Bab II Landasan Teori. Bab ini berisi konsep, strategi dan teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan topik yang dibahas atau diteliti serta kerangka pemikiran tentang strategi komunikasi kepala camata kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP di kecamatan kemuning Kota Palembang.

Bab III Gambaran Umum kecamatan Kemuning Kota Palembang. Bab ini berisikan sejarah kecamatan kemuning Kota Palembang, visi misi, struktur organisasi dan lain-lain dari kecamatan kemuning Kota Palembang.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menjelaskan bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan data yang dimiliki dengan menggunakan metode dan teknik yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat, meliputi pendekatan dan jenis penelitian apa yang dipakai, objek penelitian yang dikaji mengenai bagaimana strategi komunikasi kepala kecamatan kemuning dalam mengatasi permasalahan e-KTP di kecamatan kemuning Kota Palembang dan faktor penghambat dan juga pendukungnya yang merupakan jawaban atau solusi dari permasalahan dalam penelitian ini.

Bab V Penutup. Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian serta saran-saran yang bersumber pada temuan penelitian sehingga dapat menjadi perbaikan untuk selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan tentang strategi dan komunikasi

1. Pengertian Strategi

Strategi mempunyai banyak arti. Dalam kehidupan sehari-hari strategi sering diartikan sebagai “siasat” atau “taktik. Kita sering menggunakan kata-kata strategi namun belum memahami artinya secara luas. Liddell Hart mengatakan bahwa “strategi adalah seni mendistribusikan dan menerapkan cara militer untuk memenuhi kebijakan umum.”²⁴

Menurut Michael Porter (1996) “strategi merupakan tujuan jangka panjang, program kerja dan alokasi sumber daya. Strategi komunikasi merupakan cara dalam menentukan tujuan jangka panjang”.²⁵

Mintzberg dan Quinn berpendapat ada beberapa hal yang berkaitan dengan strategi.²⁶

- 1) Strategi sebagai sebuah rencana, maksudnya adalah bagaimana suatu cara untuk mencapai tujuan.
- 2) Strategi sebagai sebuah pola adalah sebuah tindakan konsisten dan teratur yang dijalankan organisasi dalam jangka waktu yang lama.
- 3) Strategi sebagai sebuah posisi adalah merupakan cara organisasi dalam menempatkan sesuatu pada tempat yang tepat.
- 4) Strategi sebagai sebuah perspektif merupakan cara pandang organisasi dalam menjalankan berbagai kebijakan. Hal ini berkaitan dengan visi dan misi organisasi.

²⁴Alo Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana. 2011). Hlm. 241

²⁵Hakim Wildan, *Strategi Komunikasi Serikat pekerja Pers Dalam Menyelesaikan Konflik Hubungan Industrial Di perusahaan Media*, (thesis:2012). hlm.27

²⁶Alo Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana. 2011). Hlm. 242

“Strategi” dalam perspektif Islam juga sudah ada sejak zaman Nabi Muhammad SAW. Hal ini dapat dilihat dalam berbagai kegiatan Nabi Muhammad yang tidak lepas dari strategi. Salah satu contohnya adalah strategi yang digunakan Nabi Muhammad SAW ketika berperang. Strategi perang Nabi Muhammad dijelaskan dalam

Al-Qur’an surat Al-Anfal ayat 60:

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهَبُونَ بِهٖ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَءَاخِرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ ۗ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَظْلَمُونَ ٦٠

“Dan siapkanlah untuk menghadapi mereka kekuatan apa saja yang kamu sanggupi dan dari kuda-kuda yang ditambat untuk berperang (yang dengan persiapan itu) kamu menggentarkan musuh Allah dan musuhmu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya; sedang Allah mengetahuinya. apa saja yang kamu nafkahkan pada jalan Allah niscaya akan dibalasi dengan cukup kepadamu dan kamu tidak akan dianiaya (dirugikan)”²⁷

Dalam Tafsir Al-Maraghi ayat ini dipahami sebagai sebuah perintah Allah kepada kaum Mu`minin untuk mengadakan persiapan perang . persiapan yang dilakukan itu meliputi dua perkara. *Pertama*, mempersiapkan kekuatan sebisa mungkin.²⁸ Persiapan ini jika dalam konteks sekarang bisa mempersiapkan senjata, pesawat tempur, bom dan persenjataan perang lainnya. *Kedua*, menempatkan pasukan berkuda di pelabuhan dan perbatasan, karena ia merupakan pintu masuk musuh dan tempat penyerangan terhadap Negara.²⁹

²⁷ QS Al-Anfal ayat 60

²⁸Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi 10*, (Semarang: Toha Putra, 1987). hlm. 36

²⁹*Ibid., hlm. 37*

Jika mengacu pada penjelasan tafsir surat Al-Anfal ayat 60 tersebut jelas terlihat bagaimana Al-Qur'an memandang penting sebuah strategi. Strategi atau persiapan- persiapan yang dilakukan tersebut adalah dalam rangka untuk menyusun kekuatan untuk memenangkan peperangan.

Dalam Al-Qur'an Allah juga memberikan perintah bagaimana strategi dalam melakukan dakwah. Strategi dakwah dalam Al-Qur'an terdapat dalam surat As-Syu'araa" ayat 214:

وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ ٢١٤

*"Dan berilah peringatan kepada kerabat-kerabatmu yang terdekat"*³⁰

Menurut tafsir Al-Maraghi ayat ini memiliki pengertian bahwa Allah SWT menyuruh Nabi Muhammad SAW untuk beribadah kepadanya semata, memberi peringatan kepada kaum kerabatnya yang terdekat, dan bergaul dengan kaum mu'minin dengan lemah lembut.³¹

Strategi dakwah yang dianjurkan dalam QS. As-Syu'araa" ayat 214 ini adalah dengan lebih dulu mengajak orang-orang terdekat Nabi Muhammad SAW. Strategi ini berkaitan dengan ayat lain dalam Al-Qur'an, seperti yang terdapat pada surat Al-Hijr ayat 94:

فَأَصْدَعْ بِمَا تُؤْمَرُ وَأَعْرِضْ عَنِ الْمُشْرِكِينَ ٩٤

*"Maka sampaikanlah olehmu secara terang-terangan segala apa yang diperintahkan (kepadamu) dan berpalinglah dari orang-orang yang musyrik."*³²

³⁰ QS. As-Syu'araa" ayat 214

³¹ Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi 19*, (Semarang: Toha Putra, 1993). hlm. 204

³² QS. Al-Hijr ayat 94

Dalam tafsir Al-Maraghi ayat tersebut memiliki pengertian bahwa Allah telah menerangkan tugas Nabi Muhammad adalah *tabligh* (menyampaikan ajaran), kemudian Allah menguatkan tugasitu agar beliau melakukannya dengan terang-terangan menurut kemampuan yang beliau miliki.³³

2. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar dan dalam masyarakat di mana manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil. Begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi akan mengakibatkan macet atau berantakannya kegiatan organisasi tersebut. Komunikasi memiliki cakupan makna yang jauh lebih luas daripada sekedar apa yang selama ini kita ucapkan.

Komunikasi adalah bagaimana kita “mengatakannya”. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai pertukaran ide-ide, komunikasi merupakan transnisi informasi yang dihasilkan oleh pengiriman stimulus dari suatu sumber yang direspons penerima.³⁴

Adapun menurut Eni Kardi Wiyati, proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang pikiran dapat berupa gagasan, informasi, maupun opini. Sedangkan

³³ Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi 14*, (Semarang: Toha Putra, 1992). Hlm 82

³⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana 2011), 35.

perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan maupun keberanian.³⁵

Berdasarkan pengertian komunikasi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Dalam hal komunikasi peranan komunikator sebagai pelaksana dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu, lebih-lebih jika komunikasi dilangsungkan melalui media massa.

3. Karakteristik Komunikasi

Dalam Kamus besar bahasa Indonesia kata “Karakteristik berarti “mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu”.³⁶ Maksudnya adalah karakteristik menunjukkan sifat atau ciri khas yang dimiliki oleh sesuatu. Sedangkan komunikasi menurut Barelson dan Steiner adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi dan keahlian melalui penggunaan symbol-simbol seperti kata, gambar, angka, dan lain-lain.³⁷ Mengacu pada pengertian tersebut maka karakteristik komunikasi berarti sifat atau ciri khas dalam proses penyampaian pesan atau gagasan yang dilakukan.

Komunikasi dalam setiap prosesnya selalu memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan karakteristik yang terdapat dalam suatu proses komunikasi tergantung pada tujuan yang ingin dicapai dalam tindakan komunikasi. Komunikasi dakwah yang dilakukan oleh Emha Ainun Nadjib memiliki karakteristik sendiri. Peneliti membagi karakteristik tersebut menjadi

³⁵Heri Budianto, *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan*, (Jakarta: Kencana. 2011), hlm. 384

³⁶ <http://kbbi.web.id/karakteristik>

³⁷ Wahyu Ilaihi, *Komunikasi Dakwah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2010). hlm.5

tiga bagian yaitu; tatanan komunikasi; model komunikasi; dan fungsi komunikasi.

1) Fungsi Komunikasi

Sebagai suatu proses yang dilakukan terus menerus, komunikasi mempunyai banyak fungsi dalam kehidupan sosial masyarakat. Mengacu kepada makna dari komunikasi, fungsi komunikasi adalah sebagai menyampaikan pesan. William I. Gordon membagi fungsi komunikasi menjadi empat bagian penting.

Pertama, fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial; maksudnya adalah bahwa komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain dengan komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain.³⁸ Melalui komunikasi manusia melakukan sosialisasi dan bekerja sama dengan kelompok sosial masyarakat. Disinilah fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial.

Kedua, fungsi komunikasi sebagai komunikasi ekspresif. Fungsi kedua ini sangat erat kaitannya dengan fungsi pertama yakni fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial. Komunikasi sebagai fungsi ekspresif bisa dilakukan sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak serta merta bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, tetapi dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita.³⁹ Perasaan-perasaan yang dimaksud dalam fungsi komunikasi sebagai komunikasi ekspresif biasanya dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal, seperti lukisan dan tulisan.

³⁸ Dedddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2004). hlm. 5

³⁹ Dedddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2004). hlm 21-22

Ketiga, fungsi komunikasi sebagai komunikasi ritual; fungsi ini biasanya dilakukan secara bersama-sama dalam kelompok sosial masyarakat. Komunikasi ritual berkaitan dengan kebiasaan-kebiasaan masyarakat dalam hal melakukan upacara-upacara atau ritual. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, perkawinan, sunatan, ulang tahun, sirman, pernikahan, hingga upacara Kematian.⁴⁰ Ritual-ritual lain yang menggambarkan fungsi komunikasi sebagai komunikasi ritual adalah upacara-upacara keagamaan seperti berdoa, sholat, sembahyang, misa, membaca kitab suci, naik haji dan upacara-upacara keagamaan lainnya.

Keempat, fungsi komunikasi sebagai komunikasi instrumental; yaitu komunikasi yang digunakan yang bertujuan untuk memberikan efek langsung kepada komunikan. Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga untuk menghibur.⁴¹ Dengan kata lain komunikasi instrumental biasanya memiliki muatan pesan persuasive dalam setiap prosesnya.

2) Model-model komunikasi

Ada banyak model-model komunikasi yang telah dibuat oleh para pakar. Model-model komunikasi tersebut mempunyai ciri khas dan kekhasan masing-masing tergantung pada latar belakang keilmuan (pembuat) model komunikasi tersebut. Berikut adalah beberapa model komunikasi.

⁴⁰ *Ibid*, hlm.25

⁴¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2004). hlm hlm.30

a) Model S-R

Model stimulus – respons (S-R) adalah model komunikasi yang paling fundamental. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran behavioristik. Model ini menggambarkan komunikasi sebagai suatu proses “aksi-reaksi” yang sangat sederhana.⁴² Analogi sederhana dari komunikasi model S-R adalah ketika seseorang tersenyum kepada orang lain dan orang tersebut membalas senyuman tersebut itulah yang disebut pola S-R. Jadi model S-R mengasumsikan bahwa kata-kata verbal (lisan-tulisan), isyarat-isyarat tertentu akan merangsang orang lain untuk membalas dengan respon tertentu.

b) Model Aristoteles

Model komunikasi Aristoteles merupakan model komunikasi paling klasik yang juga biasa disebut model retorik (*rhetorical model*). Model komunikasi yang dikemukakan Aristoteles mencakup pada tiga unsur dasar proses komunikasi, yaitu pembicara (*speaker*), pesan (*message*), dan pendengar (*listener*) Komunikasi model Aristoteles terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya merubah sikap mereka.⁴³

c) Model Lasswell

Model komunikasi yang dikemukakan oleh Lasswell sering diterapkan dalam komunikasi massa, model tersebut mengemukakan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Unsur sumber (*who*) merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan, sedangkan unsur penerima (*says what*) merupakan bahan untuk menganalisis isi. Saluran komunikasi (*in which channel*) digunakan dalam mengkaji analisis media. Unsur penerima (*to whom*) dikaitkan dengan analisis khalayak,

⁴² Dedddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2004). hlm 143

⁴³ Dedddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2004) hlm.145

sedangkan unsur pengaruh (*with what effect*) berhubungan dengan studi mengenai akibat yang dihasilkan dari sebuah proses komunikasi massa pada khalayak pembaca, pendengar atau penerima.⁴⁴

3) Tatanan Komunikasi

Tatanan komunikasi adalah proses komunikasi ditinjau dari jumlah komunikan, apakah hanya satu orang komunikasi, sekelompok orang, atau sejumlah orang yang bertempat tinggal secara tersebar.⁴⁵ Mengacu pada pengertian tersebut maka komunikasi diklasifikasikan menjadi:

a) Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*personal communication*) adalah proses komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang tersebut berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan.⁴⁶ Pendapat lain mengenai komunikasi intrapribadi seperti yang dijelaskan oleh Ronald L. Applbaum. Ia mendefenisikan komunikasi intrapribadi sebagai “komunikasi yang berlangsung dalam diri kita; ia meliputi kegiatan berbicara kepada diri kita sendiri dan kegiatan-kegiatan mengambil dan memperoleh makna kepada lingkungan kita”.⁴⁷

⁴⁴Deddy Mulyan, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.2004) hlm.147

⁴⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000). hlm. 52

⁴⁶ *Ibid..* hlm. 57

⁴⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000). hlm. 58

b) Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi Antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antar komunikator dengan seorang komunikan.⁴⁸ Joseph A. Devito memberi definisi lain tentang komunikasi antarpribadi yaitu “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.⁴⁹ Komunikasi antarpribadi dianggap sebagai tatanan komunikasi paling efektif dalam upaya mempengaruhi komunikan atau memberi efek komunikasi pada komunikan. Hal ini karena komunikasi antarpribadi berlangsung dua arah dan bersifat dialog. Maksudnya adalah antara komunikator dan komunikan dapat memberi umpan balik.

c) Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok (*Group communication*) dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu kelompok kecil dan kelompok besar. Pengklasifikasian ini mengacu bukan pada hitungan matematis, melainkan kesempatan komunikan dalam menyampaikan tanggapannya.⁵⁰

(1) Komunikasi Kelompok Kecil

Suatu komunikasi bisa dikatakan sebagai komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) apabila dalam prakteknya komunikasi kelompok kecil bisa diubah menjadi komunikasi antarpribadi dengan setiap komunikan.⁵¹ Robert F. Bales mendefenisikan komunikasi kelompok kecil sebagai:

⁴⁸ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya. 1992). hlm. 8

⁴⁹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000). hlm. 60

⁵⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya. 1992). hlm. 8

⁵¹ *Ibid*

“sejumlah orang yang terlibat dalam interaksi satu sama lain dan suatu pertemuan yang bersifat tatap muka, dimana setiap individu atau anggota kelompok tersebut mendapatkan kesan atau penglihatan antara satu sama lainnya.”⁵²

(2) Komunikasi Kelompok besar

Komunikasi diklasifikasikan dalam komunikasi kelompok besar apabila dalam proses komunikasi kelompok tersebut ada situasi dimana antar komunikator dan komunikan sukar terjadi komunikasi antarpersona seperti yang terjadi dalam komunikasi kelompok kecil.⁵³

4. Hambatan Komunikasi

Komunikasi sebagai sistem bisa saja mengalami sebuah gangguan pada unsur- unsur yang ada didalam setiap proses komunikasi berlangsung. Menurut Shannon dan Weaver gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi terhadap salah satu komponen komunikasi, sehingga dalam prosesnya komunikasi tidak berjalan efektif.⁵⁴

Hambatan atau gangguan komunikasi dapat dibedakan menjadi delapan macam yakni; (1) Gangguan teknis yaitu gangguan yang terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam proses komunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang disampaikan melalui saluran mengalami kerusakan;⁵⁵
(2) Gangguan semantik yaitu gangguan yang terjadi akibat adanya kesalahan

⁵² Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000), hlm. 72

⁵³ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya. 1992). hlm. 9

⁵⁴ Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Depok: Rajagrafindo Persada. 2013) hlm. 37

⁵⁵ Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Depok: Rajagrafindo Persada. 2013) hlm. 38

dalam penggunaan bahasa. Hal ini disebabkan oleh bahasa yang digunakan komunikator berbeda dengan bahasa yang digunakan penerima, dan komunikator terlalu banyak menggunakan istilah-istilah asing yang tidak dapat dipahami komunikan;⁵⁶ (3) Gangguan psikologi yaitu gangguan yang berasal dari dalam diri pelaku komunikasi;⁵⁷ (4) Rintangan fisik, yaitu rintangan yang disebabkan oleh faktor kondisi geografis. Dalam komunikasi antarpribadi rintangan fisik juga dapat dipahami sebagai rintangan organik pada fisik manusia, seperti gangguan disfungsi salah satu panca indera komunikan;⁵⁸ (5) Gangguan status yaitu adanya kesenjangan status sosial diantara pelaku komunikasi.⁵⁹ (6) Rintangan kerangka berfikir yang disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan. Hal ini disebabkan oleh faktor latar belakang pengalaman dan pendidikan.⁶⁰ (7) Rintangan budaya yaitu rintangan yang terjadi karena adanya perbedaan norma, nilai, kebiasaan yang dianut antara komunikator dan komunikan.⁶¹ (8) Rintangan birokrasi yaitu terhambatnya proses komunikasi yang disebabkan oleh struktur organisasi.⁶²

Jadi, hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menyebabkan proses komunikasi berjalan tidak efektif, baik faktor eksternal maupun internal pada pelaku komunikasi.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 38

⁵⁷ *Ibid.*, hlm 38

⁵⁸ *Ibid*

⁵⁹ *Ibid*

⁶⁰ Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Depok: Rajagrafindo Persada. 2013) hlm 39

⁶¹ *Ibid*

⁶² *Ibid*

5. Pengertian Strategi Komunikasi

Strategi dalam komunikasi adalah cara mengatur pelaksanaan operasi komunikasi agar berhasil. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai satu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya.⁶³ Oleh karenanya dari paparan secara teori diatas, agar komunikator Pada saat berkomunikasi harus bisa membuat strategi komunikasi terlebih dahulu agar pesan yang kita sampaikan bisa mencapai target komunikasi yang diinginkan. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk simbol atau kode dari satu pihak kepada yang lain dengan efek untuk mengubah sikap, atau tindakan.⁶⁴ Menurut Effendy Uchjana komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh satu orang ke orang lain untuk menginformasikan, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) maupun tidak langsung (melalui media).⁶⁵ Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan.⁶⁶ Strategi komunikasi adalah tahapan konkret dalam rangkaian aktifitas komunikasi yang berbasis pada satuan teknik bagi pengimplemintasian tujuan komunikasi, adapun teknik adalah satu pilihan tindakan komunikasi tertentu berdasarkan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya.⁶⁷ rencana yang meliputi metode, teknik, dan tata hubungan fungsional antara unsur-unsur dan faktor-faktor dari proses komunikasi guna kegiatan operasional dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran. Pada

⁶³Yusuf Zainal Abidin, *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi)* (Bandung: Pustaka Setia 2015), 155.

⁶⁴ Humaidi, *Teori Komunikasi Dan Strategi Dakwah*, (Malang: UMM Press), 6.

⁶⁵ Efendy, Onong Uchana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosda Karya 2005)

⁶⁶ *Ibid*, 32.

⁶⁷ *Ibid*, 240.

hakekatnya adalah sebuah perencanaan dan manajemen untuk mencapai sebuah tujuan.

Seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton membuat definisi dengan menyatakan strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media) penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.⁶⁸ Strategi merupakan keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Dalam merumuskan strategi komunikasi selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak atau sasaran.⁶⁹

R. Wayne Pace, Brent D. Paterson, dan M. Dallas Burnet dalam bukunya, *Techniques for Effective Communication*, menyatakan bahwa tujuan sentral dari strategi komunikasi terdiri atas tiga, yaitu:⁷⁰

1. *to secure understanding*
2. *to establish acceptance*
3. *to motivate action*

To secure understanding artinya memastikan bahwa komunikan mengerti dengan pesan yang diterimanya. Ketika komunikan telah mengerti dan menerima, penerimanya itu harus dibina (*to establish acceptance*). Pada akhirnya, kegiatan komunikasi dimotivasikan (*to motivate action*).⁷¹ Dengan demikian, strategi komunikasi merupakan keseluruhan perencanaan, taktik dan cara yang dipergunakan untuk melancarkan komunikasi dengan memperhatikan keseluruhan aspek yang ada pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam rangka menyusun strategi

⁶⁸ Hafied Cangara, *Perencanaan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada 2013), 61.

⁶⁹ *Ibid*, 72-78.

⁷⁰ *Ibid*, 115.

⁷¹ Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2009), 194.

komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan penghambat. Akan lebih baik apabila dalam strategi komunikasi diperhatikan komponen-komponen komunikasi dan faktor pendukung atau penghambat pada setiap komponen, diantaranya faktor kerangka referensi, faktor situasi dan kondisi, pemilihan media komunikasi, tujuan pesan komunikasi, dan peranan komunikator dalam komunikasi.⁴⁶

Menurut Anwar Arifin untuk dapat membuat rencana dengan baik maka ada beberapa langkah yang harus diikuti untuk menyusun strategi komunikasi, yaitu:⁷²

a. Mengenal Khalayak

Merupakan langkah pertama bagi komunikator agar komunikasi yang dilakukan berjalan dengan efektif.

b. Menyusun Pesan

Merupakan langkah kedua setelah mengenal khlayak dan situasi, maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan yang mampu menarik perhatian para khalayak. Pesan dapat terbentuk dengan menentukan tema atau materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari komponen pesan adalah mampu membangkitkan perhatian khalayak. Perhatian merupakan pengamatan yang terpusat. Awal dari suatu efektivitas dalam komunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan – pesan yang disampaikan.

6. Menetapkan Metode.

Dalam dunia komunikasi, metode penyampaian dapat dilihat dari 2 aspek: (1) menurut cara pelaksanaannya, yaitu semata – mata melihat komunikasi dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya.

⁷² Liliweri, Alo, *Gatra-gatra Komunikasi Antar Budaya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 43.

(2) menurut bentuk isi yaitu melihat komunikasi dari segi pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung. Menurut cara pelaksanaannya metode komunikasi diwujudkan dalam bentuk:

- a. Metode redudancy, yaitu cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang pesan kepada khalayak. Pesan yang diulang akan menarik perhatian. Selain itu khalayak akan lebih mengingat pesan yang telah disampaikan secara berulang. Komunikator dapat memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dalam penyampaian sebelumnya.
- b. Metode Canalizing, pada metode ini, komunikator terlebih dahulu mengenal khalayaknya dan mulai menyampaikan ide sesuai dengan kepribadian, sikap-sikap dan motif khalayak.

Sedangkan Menurut bentuk isinya metode komunikasi diwujudkan dalam bentuk:

- a. Metode Informatif, dalam dunia publisistik atau komunikasi massa dikenal salah satu bentuk pesan yang bersifat informative, yaitu suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi khalayak dengan jalan memberikan penerangan. Penerangan berarti menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya, diatas fakta-fakta dan data-data yang benar serta pendapat-pendapat yang benar pula.
- b. Metode Edukatif, diwujudkan dalam bentuk pesan yang berisi pendapat, fakta dan pengalaman yang merupakan kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan. Penyampaian isi pesan disusun secara teratur dan berencana dengan tujuan mengubah perilaku khalayak.
- c. Metode Koersif, yaitu mempengaruhi khalayak dengan jalan memaksa, dalam hal ini khalayak dipaksa untuk menerima gagasan atau ide oleh karena itu pesan dari komunikasi ini selain berisi pendapat juga berisi ancaman.

- d. Metode Persuasif, merupakan suatu cara untuk mempengaruhi komunikasi, dengan tidak terlalu banyak berpikir kritis, bahkan kalau dapat khalayak itu dapat terpengaruh secara tidak sadar.

Wilbur Schramm mengatakan dalam syarat-syarat berhasilnya pesan adalah sebagai berikut:⁷³

- a. Pesan harus direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian sasaran yang dituju.
- b. Pesan haruslah menggunakan tanda-tanda yang didasarkan pada kedua pengertian itu bertemu.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi dari sasaran dan menyarankan cara-cara mencapai kebutuhan itu.
- d. Pesan harus menyarankan sesuatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok dimana kesadaran pada saat digerakan untuk memperoleh jawaban yang dikehendaki.

Strategi Komunikasi Samovar dan Porter Penggunaan kode verbal dan non verbal yang diketahui bersama.⁷⁴

- a. Tidak tergesa-gesa membuat kesimpulan tentang orang lain.
- b. Mempertimbangkan kondisi fisik dan lingkungan
- c. Memberikan kesempatan pada pihak lain untuk memberikan feedback.
- d. Mengembangkan empati atas dasar asumsi adanya perbedaan.

B. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari

⁷³ Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2009), 194.

⁷⁴ Liliweri, Alo, *Gatra-gatra Komunikasi Antar Budaya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 43.

sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan).

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari e-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM. Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format *jpeg*) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut : Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut :

- a. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain.
- b. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
- c. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Struktur e-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas (dilihat dari depan). Chip ini

memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan e-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya: 1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip. 2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu. 3. *Implanter*, yaitu pemasangan antena (pola melingkar spiral). 4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu. 5. *Spot welding*, yaitu

1. Landasan Hukum Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Ketentuan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Penerapan e-KTP adalah Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun pasal-pasal dalam undang undang ini, yang mengatur tentang KTP Elektronik, antara lain adalah pasal 63 dan penjelasannya, 64, 101 dan 102. Pasal 63 UU tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa:

- a Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP yang berlaku secara nasional dan hanya memiliki 1 (satu) e-KTP.
- b Orang Asing (WNA) wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti E-KTP kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir.
- c Penduduk WNI dan WNA yang telah memiliki E-KTP wajib membawanya pada saat bepergian.

Hal-hal seperti disebutkan diatas diperkuat dengan penjelasan UU Administrasi Kependudukan pasal 63 point 6 (enam) menyebutkan bahwa dalam rangka menciptakan kepemilikan 1 (satu) e-KTP untuk 1 (satu) penduduk diperlukan sistem keamanan/pengendalian dan sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan melakukan verifikasi dan validasi dalam sistem *database* kependudukan serta pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Fungsi e-KTP akan ditingkatkan secara bertahap menjadi e-KTP multiguna.

Pasal 64 UU tentang Administrasi Kependudukan juga menyebutkan hal-hal sebagai berikut, antara lain :

- a e-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP, dan tandatangan pemilik E-KTP. Nomor Induk Kependudukan sebagaimana tersebut diatas menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.
- b Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan publik dengan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan.
- c Untuk menyelenggarakan semua pelayanan publik, Pemerintah melakukan integrasi nomor identitas yang telah ada dan digunakan untuk pelayanan publik paling lambat 5 (lima) tahun sejak UU Administrasi Kependudukan ini disahkan.
- d Elemen data penduduk tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam *database* kependudukan.
- e Dalam e-KTP tersebut tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan.

- f e-KTP untuk Warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup dan untuk Orang Asing (WNA) masa berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Tetap.
- g Dalam hal E-KTP rusak atau hilang, Penduduk pemilik E-KTP wajib melapor kepada Instansi Pelaksana melalui camat atau lurah/kepala desa paling lambat 14 (empat belas) hari dengan melengkapi surat pernyataan penyebab terjadinya rusak atau hilang.
- h Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perubahan elemen data penduduk diatur dengan Peraturan Menteri.

Selanjutnya pasal 101 menyiratkan bahwa pada saat UU Administrasi Kependudukan ini berlaku :

- a. Pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap Penduduk.
- b. Semua instansi pengguna wajib menjadikan NIK sebagai dasar penerbitan dokumen paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak instansi pengguna mengakses data kependudukan dari Menteri.
- c. e-KTP yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang ini ditetapkan berlaku seumur hidup.
- d. Keterangan mengenai alamat, nama, dan nomor induk pegawai pejabat dan penandatanganan oleh pejabat pada e-KTP sebagaimana dimaksud dalam pasal 64 ayat (1) dihapus setelah *database* kependudukan nasional terwujud. Demikian juga pasal 102 mengamanatkan bahwa semua singkatan “KTP” sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan harus dimaknai “e-KTP”.

Sebagai peraturan pelaksana penerapan KTP secara nasional dengan disahkannya UU No. 24 Tahun 2013 ini, masih mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan. Dalam Peraturan Presiden tersebut disebutkan bahwa :

- a KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
- b Rekaman elektronik berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
- c Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan.
- d Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan untuk WNI dilakukan di kecamatan sedangkan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
- e Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
- f Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan seizin Menteri Dalam Negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Tujuan dan Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Tujuan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang saat ini dilaksanakan merupakan upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan secara nasional. Dengan diterapkannya e-KTP, maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) lebih dari satu atau pemalsuan KTP, mengingat dalam e-KTP tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa sidik jari, iris mata, tanda tangan, dan elemen data lainnya.

Proyek e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang

menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal berikut :

- a. Menghindari pajak
- b. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota
- c. Mengamankan korupsi
- d. Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris).

Fungsi dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yakni:

- a. Sebagai identitas jati diri.
- b. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
- d. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

BAB III

GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Kota Palembang

Kota Palembang merupakan Kota terbesar yang ada di Provinsi Sumatera Selatan dan juga merupakan Ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan. Selama kurun waktu 1974-2000 Kota Palembang telah berapa kali mengalami perubahan batas wilayah. Dalam hal meningkatkan efektifitas dan efesiensi administrasi wilayah berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Selatan Nomor : 783/SK/III/1995 Tanggal 2 Oktober 1995 tentang pemekaran kelurahan dalam Kota Palembang, maka Kota Palembang mempunyai 103 Kelurahan.

Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah nomor 23 Tahun 2000 yang telah diundangkan Tanggal 11 Desember 2000 dalam Lembar Daerah Kota Palembang Tahun 2000 Nomor 25, Kecamatan di Kota Palembang Mengalami Pemekaran dari 8 Kecamatan menjadi 14 Kecamatan, Kecamatan Ilir (IT) I menjadi Kecamatan IT I dan Kemuning, Kecamatan IT II menjadi Kecamatan IT II dan Kalidoni, Kecamatan Ilir Barat (IB) I menjadi Kecamatan IB I dan Bukit Kecil, Kecamatan IB II menjadi Kecamatan IB II dan Gandus, Kecamatan Seberang Ulu (SU) I menjadi SU I dan Kertapati, Kecamatan SU II menjadi Kecamatan SU II dan Plaju. Namun pada perkembangan lebih lanjut sampai tahun 2017 Kecamatan di Kota Palembang mengalami pemekaran dan menjadi 18 Kecamatan dengan tambahan Kecamatan Jakabaring Lebar dan Ilir Timur Tiga.

Jumlah Penduduk Di Kota Palembang Tahun 2017

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Iilir Barat II	36.826	36.849	74.675
2.	Seberang Ulu I	53.775	91.498	185.945
3.	Seberang Ulu II	51.698	49.678	101.376
4.	Iilir Barat I	72.640	70.900	143.540
5.	Iilir Timur I	43.247	43.507	86.754
6.	Iilir Timur II	95.271	92.502	187.773
7.	Sukarami	77.530	74.831	152.361
8.	Sako	47.367	45.358	92.725
9.	Kemuning	46.695	45.356	92.051
10.	Kalidoni	61.341	58.177	119.518
11.	Bukit Kecil	24.212	24.185	48.397
12.	Gandus	34.286	32.544	66.830
13.	Kertapati	49.608	47.371	96.979
14.	Plaju	48.311	46.568	94.879
15.	Alang-alang Lebar	47.184	45.707	92.891
16.	Sematang Borang	19.701	18.760	38.461
17.	Jakabaring	50.715	48.943	99.658
18.	Iilir Timur Tiga	43.832	42.828	86.660
Jumlah :		932.731	908.158	1.840.889

Sumber : Pemutakhiran Data Kependudukan Kota Palembang Bulan November

Tahun 2017

Secara geografis, Kota Palembang terletak pada $104^{\circ} 37^1 - 104^{\circ} 52^1$ Bujur Timur dan $2^{\circ} 52^1$ sampai $3^{\circ} 05^1$ Lintang Selatan. Luas Wilayah Kota Palembang adalah 400,61 Km² atau 40.061 Ha dengan ketinggian rata-rata 8 meter dari permukaan laut. Posisi Kota Palembang sangat strategis karena dilalui oleh jalur lintas nasional yakni Jalur Lintas Sumatera hingga Jawa. Selain itu Kota Palembang juga terletak pada Zone IMS- GT atau segitiga pertumbuhan yaitu Indonesia, Malaysia dan Singapore sehingga sangat potensial dalam menghubungkan perekonomian, aktivitas social serta kepariwisataan.

Berdasarkan pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1988 Tanggal 6 Desember 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Palembang, Kabupaten Dati II Musi Banyuasin dan Kabupaten Ogan Komering Ilir dinyatakan bahwa batas wilayah kota Palembang adalah :

- a. Sebelah Utara: Desa Pangkalan Benteng, Desa Gasing dan Desa Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Dati II Musi Banyuasin
- b. Sebelah Selatan: Desa Bakung Kecamatan Inderalaya Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Kecamatan Gelumbang Kabupaten DATi II Muara Enim.
- c. Sebelah Timur: Balai Makmur Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Dati II Musi Banyuasin
- d. Sebelah Barat: Desa Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Dati II Musi Banyuasin

Kota Palembang merupakan daerah beriklim tropis disertai angin lembab nisbih dengan kecepatan yang berkisar antara 2,3 km/jam – 4,5 km/jam. Topografi tanah relative datar dan rendah. Jenis tanah kota Palembang berlapis alluvial, liat dan berpasir, terletak pada lapisan paling muda, banyak mengandung minyak bumi, dan dikenal dengan lembah Palembang-Jambi.

Hampir sebagian dari wilayah Kota Palembang dapat diakses melalui transportasi darat dan air. Namun ada juga sebagian tidak bisa akses dengan transportasi, ada waktu tertentu bisa dilalui, hal ini dipengaruhi oleh pasang surut air laut. Kondisi geografis inilah yang menjadi pertimbangan dalam proses pendataan pemilih untuk pilkada di Kota Palembang. Sedangkan jumlah penduduk pada tahun 2017 adalah 1.840.889 jiwa dengan kepadatan penduduk rata-rata di Kota Palembang adalah 4.176 jiwa/km². Tingkat kepadatan penduduk tidak merata, lebih tinggi di daerah keramaian atau ibukota kecamatan. Mata pencaharian penduduk, pada umumnya adalah pada bidang perdagangan dan pegawai (swasta dan negeri), di samping itu jalur perdagangan di Kota Palembang menyebabkan banyaknya penduduk tidak tetap yang ada di

Palembang.

Dengan kondisi geografis dan kepadatan penduduk yang tidak merata serta mata pencaharian sebagian besar pedagang dan pegawai/karyawan sangat mempengaruhi proses penerapan e-KTP di Kota Palembang. Sehingga tidak mudah untuk melakukan operasionalisasi pelayanan pembuatan e-KTP dalam waktu tiga bulan, sehingga membutuhkan persiapan yang matang agar dapat terlaksana sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan oleh pemerintah pusat.

B. Visi dan Misi Pemerintah Kota Palembang

1. Visi

PALEMBANG EMAS 2018 yang mengandung makna Palembang Pemerintahan yang Amanah, Pemberdayaan Lembaga Masyarakat, Ekonomi Kerakyatan, Mandiri, Bersih, Aman, Berkembang Pemerintahan Bersih, Ekonomi, Kerakyatan, Religius dan Adil serta mewujudkan Kota Palembang yang Elok, Madani, Aman dan Sejahtera.

2. Misi

- a. Menciptakan Kota Palembang lebih Aman untuk berinvestasi dan Mandiri dalam pembangunan.
- b. Menciptakan Tata kelola Pemerintahan Bersih dan berwibawa serta peningkatan pelayanan masyarakat.
- c. Meningkatkan Ekonomi Kerakyatan dengan pemberdayaan masyarakat Kelurahan.
- d. Meningkatkan pembangunan bidang keagamaan sehingga terciptanya masyarakat yang Religius.
- e. Meningkatkan pembangunan yang Adil dan berwawasan lingkungan di setiap sector.
- f. Melanjutkan pembangunan Kota Palembang sebagai Kota metropolitan bertaraf internasional, BerAdat dan Sejahtera.

C. Tugas Pokok Pemerintah Kota Palembang

1. Pelayanan:

- a. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Penerbitan SPT PBB dan penagihan PBB
- c. Pembinaan Kelompok Tani d) Ketertiban umum
- d. Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)
- e. Pelayanan Kesehatan (Posyandu, Puskesmas)
- f. Pelayanan Pendidikan h) Pelayanan Sosial
- g. Perizinan (IMB, SITU, Penimbunan Rawa)
- h. Kebersihan Lingkungan
- i. Gotong Royong Kebersihan Setiap Minggu

2. Pembangunan:

- a. Perencanaan Pembangunan fisik / non fisik melalui musyawarah rencana pembangunan (Musrenbang) tingkat kelurahan dan tingkat kecamatan.
- b. Menyampaikan usulan pembangunan yang dibiayai dari dana APBN, APBD I, APBD II ke Bappeda kota Palembang untuk dibahas di Musrenbang tingkat kota Palembang.
- c. Merencanakan dan melaksanakan pembangunan prasarana / sarana melalui dana swadaya dari masyarakat yang dikoordinir oleh lembaga pemberdayaan masyarakat dan kelurahan (LPMK)
- d. Meningkatkan SDM melalui pelatihan-pelatihan atau keterampilan
- e. Pemberdayaan kaum wanita dan kaum ibu pada umumnya melalui kegiatan tim penggerak PKK dengan masyarakat 10 program pokok PKK.

D. Gambaran Umum Kecamatan Kemuning

Kecamatan Kemuning terletak di kawasan Kota Palembang yang berjarak sekitar 3 km dari ibukota Kota Palembang dan berjarak 3 km dari ibukota propinsi dengan luas wilayah 9 KM² dan memiliki batas-batas wilayah sebagai

berikut :

- a. Sebelah Utara : Kec. Ilir Timur I
- b. Sebelah Selatan : Kec. Sukarami
- c. Sebelah Barat : Kec. Kec. Ilir Timur II
- d. Sebelah Timur : Ilir Timur I

Kecamatan Kemuning saat ini memiliki 51 Rukun Warga (RW), 200 Rukun Tetangga (RT), dan 17.595 Keluarga yang terbagi dalam 6 Kelurahan yaitu: Kelurahan Sekip Jaya dengan jumlah 11 Rukun Warga (RW), 39 Rukun Tetangga (RT), dan 1.896 Keluarga. Kelurahan Pahlawan dengan jumlah 10 Rukun Warga (RW) 29 Rukun Tetangga (RT), dan 3.827 Keluarga. Kelurahan 20 Ilir II dengan jumlah 11 Rukun Warga (RW) 42 Rukun Tetangga (RT), dan 3.708 Keluarga. Kelurahan Pipa Reja dengan jumlah 7 Rukun Warga (RW) 38 Rukun Tetangga (RT), dan 2.900 Keluarga. Kelurahan Talang Aman dengan jumlah 7 Rukun Warga (RW) 27 Rukun Tetangga (RT), dan 3.304 keluarga. Kelurahan Ario Kemuning 5 Rukun Warga (RW) 25 Rukun Tetangga (RT), dan 1.960 keluarga.

Jumlah penduduk tercatat sebanyak 93.301 jiwa, terdiri dari laki-laki 45.831 jiwa dan perempuan 45.588 jiwa. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin tersebut seperti tertera dalam Tabel 2.3 sebagai berikut:

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Kemuning Kota
Palembang

No	Kelurahan	WNI		WNA		Jumlah
		Pria	Wanita	Pria	Wanita	
1	20 Ilir II	11.123	10.549	-	-	39.672
2	Ario Kemuning	16.085	15.663	-	-	31.748
3	Pahlawan	10.841	10.590	-	-	21.431
4	Pipa Reja	11.984	11.942	-	-	23.926
5	Skip Jaya	9.729	9.443	-	-	19.172
6	Talang Aman	3.033	2.965	-	-	5.998
		47.046	45.588			93.301

Sumber: Kasi Pemerintahan Kecamatan Kemuning, 2017

E. Tugas Pokok Kecamatan Kemuning

Tugas pokok Camat Berdasarkan SK Walikota Nomor 31 Tahun 2001 adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan sebagian wewenang pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah.
2. Pembinaan kelurahan.
3. Pembinaan ketentraman dan ketertiban kecamatan.
4. Pembinaan pembangunan kecamatan yang meliputi pembinaan pembangunan, perekonomian, produksidan distribusi serta pembinaan kelestarian lingkungan hidup.
5. Penyusunan program, pembinaan administrasi, ketata usahaan, dan

rumah tangga kecamatan.

Berdasarkan SK walikota No. 47 Tahun 2001 tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepala daerah kepada Camat, 23 kewenangan kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Bidang pertanian.
2. Bidang pertambangan dan energi.
3. Bidang perindustrian dan perdagangan.
4. Bidang koperasi, pengusaha kecil dan menengah.
5. Bidang penanaman modal daerah.
6. Bidang kepariwisataan.
7. Bidang ketenagakerjaan.
8. Bidang kesehatan.
9. Bidang pendidikan dan kebudayaan.
10. Bidang social
11. Bidang penataan ruang.
12. Bidang pertanahan.
13. Bidang pekerjaan umum.
14. Bidang perhubungan.
15. Bidang lingkungan hidup.
16. Bidang politik dalam negeri dan administrasi public.

17. Bidang pengembangan otonomi daerah.
18. Bidang perimbangan keuangan.
19. Bidang kependudukan.
20. Bidang olahraga
21. Bidang hukum dan perundang-undangan.
22. Bidang informasi dan komunikasi.
23. Bidang perlindungan masyarakat.

F. Fungsi Kecamatan Kemuning

Fungsi SKPD Kecamatan Kemuning Kota Palembang adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan kebijakan program kegiatan pemerintah Kota Palembang.
2. Menyelenggarakan administrasi, pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
3. Meningkatkan sumber daya aparatur pemerintah kecamatan dan kelurahan.
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota Palembang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

G. Visi dan Misi Kecamatan Kemuning

Kecamatan Kemuning Kota Palembang sebagai instansi perangkat daerah kota Palembang yang memberikan pelayanan mandiri dan prima bagi masyarakat dan segenap aspek dan bidang kehidupan dalam rangka

mensukseskan Kebijakan Pemerintah Kota Palembang, maka visi yang hendak diwujudkan oleh Pemerintah Kecamatan Kemuning adalah “Mewujudkan Pelayanan Dan Pembinaan Kepada Masyarakat Dibidang Pemerintahan Dalam Mendukung Terwujudnya Kota Palembang Kota yang Elok, Madani, Aman dan Sejahtera.”

Sejalan dengan visi yang hendak diwujudkan oleh pemerintah Kecamatan Kemuning, maka penjabaran itu terlihat pada misinya yaitu :

1. Menciptakan dan meningkatkan pelayanan publik yang baik.
2. Mewujudkan prilaku dan budaya birokrasi yang bersih, produktif, efesien, efektif dan bertanggung jawab.
3. Menciptakan sisteem kelembagaan pemerintahan yang mendukung terwujudnya profesionalisme, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP

Bab ini akan menganalisis tentang strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP. Program e-KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Kemuning telah dilaksanakan sejak beberapa tahun yang lalu. Karena program ini dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota, mengamankan korupsi, menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris) agar manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dapat berlangsung secara berkesinambungan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, pelaksanaan program tersebut sudah dilakukan oleh seluruh kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Maksud dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP. Oleh karena itu, analisis pada konteks permasalahan penelitian yang diuraikan pada Bab I, maka penelitian ini juga menggunakan

pengumpulan data mulai dari meminta data kepada pihak Kecamatan Kemuning Kota Palembang, dan *wawancara* untuk mendapat data yang dibutuhkan dengan maksud memperoleh gambaran tentang objek yang akan dikaji dalam evaluasi program ini.

Untuk mengetahui strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP, dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 Variabel Model Implementasi George C. Edward III yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

Masing-masing variabel tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat dan menilai strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

Variabel-variabel yang digunakan dalam strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP, akan dipaparkan menurut analisis dan interpretasi data Program KTP Elektronik (e-KTP). Pada akhirnya bertujuan untuk melihat bagaimana strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP serta faktor-faktor pendukung dan penghambat komunikasi pada camat dan stafnya di kecamatan kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

1. Komunikasi

Faktor pertama yang mempengaruhi strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP adalah komunikasi itu sendiri. Faktor ini meliputi transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Informasi tentang pelaksanaan program e-KTP seperti yang dalam pedoman pelaksanaan program e-KTP harus diteruskan kepada

personil. Tentu saja komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana. Keakuratan informasi ini menjadi hal yang mutlak dikuasai oleh personil pelaksana karena mereka harus menyampaikan kembali kepada sasaran program e-ktp ini yaitu masyarakat.

Dalam strategi komunikasi kepala camat kemuning kota Palembang, terutama di Kecamatan Kemuning perlu didukung, disosialisasikan, dan dikoordinasikan dengan semua pihak yang bertanggung jawab dan seluruh masyarakat Kota Palembang terutama di kecamatan Kemuning kota Palembang. Sehingga tujuan dibuatnya Program E-KTP oleh Pemerintah Pusat ini dapat tercapai, khususnya di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

a. Transmisi dalam Program e-KTP

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus disosialisasikan kepada para pelaksana. Sosialisasi dalam rangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Langka pertama yang harus dilakukan oleh kepala camat di kecamatan Kemuning kota Palembang dalam menjalankan strategi komunikasi tentunya adalah melakukan sosialisasi atau memperkenalkan kebijakan tersebut kepada masyarakat. Sosialisasi mengenai program ini adalah dengan cara *talkshow*, brosur, media cetak dan elektronik, pengumuman disetiap kelurahan, RW, dan RT setempat kepada seluruh masyarakat. Tentang adanya peraturan baru mengenai program e-KTP.

Dengan ini dilakukan untuk melihat bagaimana pelaksanaan sosialisasi penerapan program e-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Kemuning Kota Palembang yang dilihat berdasarkan sasaran sosialisasi yang terdiri dari 2 sasaran sosialisasi yaitu instansi terkait dan penduduk wajib KTP.

Sosialisasi terhadap instansi terkait dilakukan untuk memberikan pengertian, bahwa mulai tahun 2011 akan diterbitkan e-KTP yang dilengkapi dengan chip sebagai penyimpan biodata, pas photo, tanda tangan serta sidik jari telunjuk tangan kanan dan kiri penduduk. Disamping itu untuk memperoleh dukungan dari instansi terkait dalam rangka mensukseskan penerapan e-KTP dan pemanfaatannya guna meningkatkan pelayanan publik.

Sosialisasi terhadap penduduk wajib KTP, bertujuan untuk memberikan pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam penerapan e-KTP dan pemanfaatannya sehingga penduduk bersedia datang ke tempat pelayanan e-KTP sesuai dengan domisili. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan cara tatap muka, media elektronik, media cetak, spanduk, baliho, banner, billboard dan media lainnya.

1) Sosialisasi terhadap instansi terkait

Instansi terkait, dalam hal ini Kantor Kecamatan yang menjadi tempat pelayanan perekaman data e-KTP, harus benar-benar memahami tentang program penerapan e-KTP ini. Semua hal yang berhubungan dengan program ini, baik dari segi materi program hingga teknis pelaksanaan program, harus benar-benar dipahami oleh instansi Kecamatan. Sehingga instansi ini benar-benar dapat melaksanakan program ini sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sosialisasi terhadap instansi terkait, dilakukan melalui wawancara terhadap aparat dari

instansi pelaksana kegiatan sosialisasi ini. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Bapak Amiruddin selaku Ketua Kelompok Kerja Pelayanan Administrasi E-KTP :

“Secara umum proses sosialisasi program e-KTP sudah dimulai sejak tahapan pemutakhiran data penduduk dan pemberian (penegasan) NIK tahun 2010, tapi kalau untuk ke masing-masing Kecamatan, sosialisasi dilaksanakan sejak awal bulan Mei 2011 hingga sekarang.” (7 Desember 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Disdukcapil hingga kecamatan sudah mulai melakukan sosialisasi secara tidak langsung sejak tahapan pemutakhiran data dilakukan. Karena data yang dihasilkan dari pemutakhiran data akan digunakan sebagai data kependudukan yang digunakan dalam menerapkan e- KTP. Sehingga pihak Kecamatan bisa mengetahui bahwa dalam waktu dekat, Kota Palembang akan mulai menerapkan e-KTP.

Untuk pelaksanaan sosialisasi terhadap instansi terkait, yaitu Kecamatan dilakukan sejak awal bulan juli, yang dilakukan melalui forum tatap muka yang dilakukan secara langsung di masing-masing Kecamatan di Kota Palembang. Forum tatap muka ini dilaksanakan oleh aparat Disdukcapil Kota Palembang beserta perwakilan dari Jakarta yang langsung mendatangi Kantor Kecamatan untuk mensosialisasikan program penerapan e-KTP ini. Dalam forum tatap muka ini dijelaskan tentang materi program penerapan e-KTP serta materi tentang bagaimana proses perekaman data.

2) Sosialisasi terhadap penduduk wajib KTP

Selain sosialisasi yang dilakukan terhadap instansi terkait, penduduk wajib KTP juga harus mengetahui tentang program

penerapan e-KTP ini. Sosialisasi ini diperlukan agar penduduk mengetahui hak dan kewajibanya dalam kegiatan penerapan e-KTP, sehingga bersedia untuk datang ke tempat pelayanan pembuatan e-KTP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sosialisasi terhadap instansi terkait, dilakukan melalui wawancara dan juga melalui observasi lapangan, yaitu melalui dokumentasi terhadap media yang digunakan dalam sosialisasi terhadap penduduk wajib KTP (WK).

Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Amiruddin, berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi terhadap (WK) :

“Kalau untuk masyarakat, sosialisasinya sudah dilakukan sejak beberapa bulan sebelum penerapan e-KTP.” (7 Desember 2018).

“Media yang digunakan banyak, terutama lewat reklame, seperti spanduk, billboard, baliho, banner, poster, juga ada yang melalui internet, iklan di media cetak maupun televisi dan radio.” (7 Desember 2018).

Dari kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan sosialisasi terhadap penduduk wajib KTP telah dilaksanakan sejak beberapa bulan sebelum penerapan e-KTP. Kegiatan ini, dilaksanakan melalui media cetak dan media elektronik. Untuk media cetak, melalui reklame, berupa spanduk, billboard, baliho, banner, serta melalui iklan di surat kabar. Selain itu juga digunakan media elektronik seperti iklan di televisi (TVRI dan Televisi swasta lainnya) serta melalui iklan di radio dan website.

Dalam mengimplementasikan kebijakan publik ini, pihak kelurahan, ketua RW, dan Ketua RT serta tokoh masyarakat memiliki

peran yang sangat penting, agar kebijakan ini dapat disosialisasikan sesuai dengan yang ditetapkan. Hal tersebut disampaikan oleh Sekcam Kemuning Kota Palembang Bapak H. Gia Vermascu, SE, MM Sebagai berikut:

“Kita lakukan sosialisasikan program e-KTP ini dilakukan sejak tahun 2011 silam, dengan melibatkan berbagai pihak yaitu : Kelurahan, RW, RT, serta Tokoh Masyarakat. Sosialisasi program ini menggunakan cara talkshow, brosur, media cetak dan elektronik, pengumuman disetiap kelurahan, RW, dan RT setempat kepada seluruh masyarakat” (Wawancara 7 Desember 2018).

Dari kutipan wawancara diatas, terlihat bahwa sosialisasi program e-KTP sudah dilakukan sejak tahun 2011, tentunya seharusnya sosialisasi program e-KTP sudah berjalan dengan baik dan sudah tersebar dimana-mana.

Untuk itu menurut peneliti dalam sosialisasi program ini tidak hanya melibatkan sumber daya manusia yang berasal dari pemerintah saja, melainkan harus melibatkan semua lapisan masyarakat, karena bagaimanapun juga sebuah kebijakan ataupun program bisa dikatakan berjalan efektif apabila masyarakat ikut berpartisipasi. Selain itu, dengan sosialisasi ini diharapkan semua masyarakat menjadi sadar bahwa kartu identitas ini sangat penting dan bermanfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dan obserasi peneliti dilapangan bahwa sosialisasi program e-KTP yang ada di Kecamatan Kemuning Kota Palembang telah dilaksanakan dengan cukup efektif namun masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Karena masyarakat di Kecamatan Kemuning Kota Palembang secara umum telah mengetahui dan ikut

berpartisipasi mensosialisasikan Program e-KTP dengan cara membicarakan secara langsung maupun mengajak untuk membaca pengumuman yang telah di sebarakan oleh pihak RT disetiap rumah atau tempat yang strategis, mudah terbaca, dan dianggap perlu. Namun dibalik itu semua ada beberapa masyarakat masih belum mengetahui tentang program e-KTP ini kalau tidak diberitahukan oleh pihak lain seperti tetangganya.

b. Kejelasan Program e-KTP

Komunikasi yang diterima oleh masyarakat haruslah jelas dan tidak membuat masyarakat bingung atau tidak ambigu/mendua. Karena dalam penjelasan program e- KTP haruslah jelas dan tidak membingungkan masyarakat sehingga masyarakat bisa mengetahui manfaat dan tujuan dari program e-KTP. Berkaitan dengan hal tersebut, Bapak H. Gia Vermascu, SE, MM selaku Sekcam Kemuning Kota Palembang menyatakan sebagai berikut :

“pasti kita terutama petugas lakukan penjelasan dan menjelaskan kepada masyarakat masalah program e-KTP ini, biar masyarakat bisa mengetahui mulai dari tujuan, manfaat, dan tata cara buat e-KTP” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018).

Dari kutipan wawancara diatas, terlihat bahwa petugas telah memberikan penjelasan ataupun menjelaskan kepada masyarakat mengenai program dari pemerintah pusat ini baik dari tujuan, manfaat, dan tata cara pembuatan e-KTP.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa ada beberapa masyarakat tidak mengetahui manfaat dan tujuan dari program e-KTP ini, karena masyarakat berfikir mereka akan

membuat e-KTP ini saat ada perlunya saja seperti pembuatan paspor dll. Padahal e-KTP ini begitu banyak keuntungan dan manfaat bagi kehidupan masyarakat secara umum, karena dengan pembuatan e-KTP ini masyarakat tidak lagi membuat atau mengisi data lengkap pribadi kembali seperti pembuatan paspor dll. Alasannya masyarakat hanya menunjukkan e-KTP ini kepada petugas tersebut lalu petugas itu melakukan scan data yang tersimpan dalam chip yang berada di e-KTP tersebut.

Oleh karena itu, pihak pemerintah terutama petugas bagian pembuatan e-KTP memberikan penjelasan terlebih dahulu manfaat, tujuan dan keuntungan dari pembuatan e-KTP tersebut hingga masyarakat memahami, mengetahui tentang program e-KTP ini.

Bukan hanya itu, hasil dari pengamatan peneliti terlihat jelas bahwa masyarakat hingga saat ini masih belum mendapatkan e-KTP padahal masyarakat bahkan ada yang sudah membuat dari bulan Juni 2018 hingga saat ini belum mendapatkan e-KTP. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Teguh, masyarakat RT 06 RW 02 Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang berikut ini:

“kami sangat mengerti dek dengan prosedur atau tata cara pembuatan e- KTP yang dijelaskan oleh petugas ini dek, bahkan kami sangat mendukung program ini. Tapi dek yang jadi masalahnya sampai sekarang e-KTP nya belum juga saya dapatkan padahal saya sudah buat e-KTP ini sejak bulan juni kemarin dek, saat saya tanyakan sama petugasnya, mereka bilang bukan kami (petugas) yang cetaknya tapi kami (petugas) disini cuma kirim data dan terima hasil cetakan e-KTP yang dikirim oleh pusat saja dek.” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018).

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hendra, selaku petugas pembuatan e-KTP, sebagai berikut :

“iya dek, kami (petugas) sudah jelaskan sama masyarakat yang mau buat e-KTP ini mulai dari tujuan, manfaat, dan tata cara buatnya dek. Tapi hingga saat ini masyarakat banyak yang mengeluh karena e-KTP yang dicetak ini lama sekali tidak sesuai dengan dalam tata cara pembuatan e- KTP yang ujinya 2 minggu, karena yang cetak e-KTP itu dari pusat dek bukan kami, kami disini cuma bisa kirim data, sama terima hasil cetakan e-KTP itu saja dek, kalau dicetak disini mungkin bisa langsung dikasihikan saat itu juga (saat pembuatan) dek” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018).

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis mengatakan bahwa masyarakat sudah sangat mengetahui dan memahami yang sudah dijelaskan oleh pihak petugas seperti manfaat, tujuan dan tata cara pembuatan e-KTP, namun ada yang menjadi kendala dalam pelaksanaan ini karena masyarakat hanya mengeluh dengan lamanya waktu pencetakan e-KTP ini hingga waktu yang tidak ditentukan.

Berdasarkan dari temuan peneliti dapat diambil kesimpulan komunikasi bahwa komunikasi yang dilakukan pihak pemerintah, dengan pihak-pihak yang terkait sudah sangat baik secara keseluruhan walaupun ada beberapa kendala hanya saja kendala tersebut tidak mengganggu jalannya program e-KTP. Karena melibatkan pihak-pihak yang terkait untuk ikut serta mensukseskan program e-KTP di kota Palembang terutama di Kecamatan Kemuning. Dengan cara melakukan sosialisasikan melalui pemasangan banner, poster, dan pengumuman maupun melalui media cetak

ataupun elektronik yang dilakukan oleh pemerintah pusat sehingga masyarakat mengetahui tujuan dari program e-KTP.

2. Sumber Daya

Sumber layak mendapatkan perhatian karena menunjang keberhasilan implementasi program ini, sumber-sumber yang dimaksud mencakup Staff, Fasilitas, Kewenangan, sumber daya lainnya. Staff (Sumber daya manusia) adalah petugas yang menjalankan fasilitas atau alat-alat untuk pembuatan e-KTP, dana yang dimaksud disini adalah sejumlah biaya yang disediakan oleh pemerintah kota Palembang terutama kecamatan Kemuning dalam membangun sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan program e-KTP yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

a. Staff

Terkait dengan persiapan dasar penerapan e-KTP, maka tenaga SDM yang harus disiapkan dalam penerapan e-KTP berdasarkan surat edaran Kemendagri Nomor : 471.13/4141/SJ, perihal Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP Tahun 2011, terdiri dari tenaga teknis pelayanan (operator e-KTP).

Menurut buku pedoman penerapan e-KTP (SOP penerapan e-KTP), petugas yang ditempatkan di setiap tempat pelayanan e-KTP adalah operator, petugas pendukung dan supervisor teknis yang ditetapkan dengan keputusan Bupati/Walikota.

Berikut penjelelasan mengenai tenaga SDM yang harus disiapkan dalam penerapan e-KTP serta fasilitasi pelatihan yang harus dipersiapkan dalam meningkatkan kemampuan SDM tersebut :

1. Operator merupakan petugas yang mengoperasikan peralatan perekaman data e- KTP. Jumlah operator yang ditugaskan di setiap tempat pelayanan e-KTP minimal 4 orang untuk mengoperasikan dua

set perangkat e-KTP, sehingga jika peralatan melebihi dua set, maka jumlah operator juga harus ditambahkan sesuai dengan jumlah set peralatan tambahan yang diberikan. Kualifikasi operator diutamakan Pegawai Negeri Sipil, bisa mengoperasikan komputer dan telah mengikuti bimbingan teknis (Bintek) operator penerapan e-KTP.

2. Tenaga pendukung pelayanan e-KTP ditugaskan di setiap tempat pelayanan pembuatan e-KTP. Tenaga pendukung ini memiliki tugas dalam mendukung proses pelayanan perekaman data dan proses pelayanan pengambilan e-KTP. Jumlah dari petugas pendukung ini disesuaikan dengan volume pekerjaan dan jumlah penduduk yang akan dilayani.
3. Petugas supervisi (supervisor) teknis merupakan pegawai negeri sipil yang diutamakan merupakan pejabat Eselon IV dan bisa mengoperasikan komputer serta telah mendapat bimbingan teknis penerapan KTP elektronik.

Tugas dari supervisi teknis adalah :

- a. Melakukan koordinasi dengan Pokja di tempat pelayanan dan instansi teknis.
- b. Membuat rencana dan jadwal pelaksanaan pelayanan menggunakan perangkat e-KTP bergerak.
- c. Melakukan pengecekan ketersediaan catu daya listrik, kesiapan perangkat, kesiapan tempat dan sarana pelayanan, kesiapan tenaga pendukung pelayanan dan operator.
- d. Mengawasi dan mengatur pelaksanaan verifikasi biodata penduduk dan perekaman data.
- e. Mengawasi dan mengatur pelaksanaan pelayanan pengambilan e-KTP.
- f. Mengontrol, mengecek *back up* data dan pengadministrasian

pelayanan perekaman dan pelayanan pengambilan e-KTP.

4. Fasilitasi pelatihan operator dan supervisi teknis yang diberikan adalah bimbingan teknis dan pendampingan teknis yang dilaksanakan oleh pihak penyedia kepada operator yang akan ditugaskan di tempat pelayanan KTP Elektronik di Dinas dan di Kecamatan yang pelaksanaannya di pusatkan di Kabupaten/ Kota.

Berdasarkan konsep SDM tersebut, maka indikator penilaian dari dimensi SDM terdiri dari :

- a. Tenaga operator
- b. Tenaga pendukung pelayanan
- c. Supervisi teknis

Fasilitasi pelatihan operator dan supervise teknis sumber daya manusia ini sangat diperlukan bahkan begitu penting dalam menyukseskan program e-KTP, karena dalam melaksanakan fasilitas pembuatan e-KTP ini diperlukan staff yang memiliki keahlian, pengetahuan informasi atau yang sudah mengikuti pelatihan tentang teknologi dan iptek.

Seperti yang dikatakan oleh Sekcam Kemuning Kota Palembang Bapak Gia Vermascu :

“Sumber daya manusia disini adalah petugas yang menjalankan fasilitas atau alat-alat untuk pembuatan e-KTP. oleh karena itu, mereka diberikan pembekalan, pelatihan dan pengetahuan informasi tentang teknologi dan iptek yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018)

Hal senada dengan Sekcam Kemuning Kota Palembang, Bapak Hendra selaku petugas pembuatan e-KTP sebagai berikut :

“yang jadi petugas bagian ini sudah diberikan pembekalan dek oleh pemerintah Kota Palembang mulai dari pelatihan, dan pengetahuan informasi tentang IPTEK, dan Teknologi. Soalnya yang jadi petugas ini harus bisa mengoperasikan internet, dan bisa gunakan alat-alat ini dek, bisa adek lihat sendiri alat-alat ini canggih semua.” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018)

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia terutama petugas dibagian pembuatan e-KTP yang dilakukan pihak pemerintah sudah sangat baik dan lancar dalam mengoperasikan alat-alat tersebut serta sangat menguasai setiap tahapan-tahapan yang ada didalam petunjuk pembuatan e-KTP.

b. Infrastruktur

Infrastruktur dalam kebijakan atau program tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Infrastruktur dalam kebijakan atau program ini harus juga tersedianya dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan atau program.

Salah satu sumber kebijakan yang paling diperlukan dan menentukan kesuksesan pelaksanaan kebijakan adalah dana dan teknologi. Dengan adanya dana yang mencukupi dan mendukung pelaksanaan program ini, maka pihak-pihak yang bersangkutan tidak mengalami kesulitan dana ketika akan menyediakan dan memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas yang diperlukan. Kurangnya atau

terbatasnya dana adalah sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan atau program.

Berkaitan dengan hal ini, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gia Vermascu selaku Sekcam Kemuning Kota Palembang, sebagai berikut :

“untuk masalah dana saat ini masih gratis dek atau masyarakat masih tidak dikenakan pemungutan biaya saat buat e-KTP, untuk masalah berapa biaya yang akan dikenakan pasca gratis ini belum diatur dalam perda dek.” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018)

Hal ini senada yang diungkapkan oleh Bapak Teguh, selaku masyarakat sebagai berikut :

“benar sekali dek memang saat bapak mau buat e-KTP ini tidak dipungut biaya satu rupiah pun, jadi bapak tidak mengeluarkan uang untuk buat e- KTP dek. Kalau pakai biaya pasti mahal sekali dek, karena adek bisa tahu sendiri kalau e-KTP ini pakai chip. Soalnya saat bapak buat KTP lama kemarin lumayan dek biayanya saat mau buat KTP lama kemarin” (Wawancara tanggal 7 Desember 2018)

c. Kewenangan

1. Jumlah dan Kualifikasi Tenaga Operator

Implementasi terhadap jumlah dan kualifikasi tenaga operator bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan dari masing-masing kecamatan di Kota Palembang dalam mempersiapkan tenaga operator pelaksana penerapan e-KTP yang sesuai dengan jumlah dan kualifikasi yang disebutkan dalam SOP penerapan e-KTP.

Untuk menilai pelaksanaan terhadap jumlah dan kualifikasi tenaga operator tersebut dilakukan melalui wawancara, observasi

lapangan dan penilaian tingkat kesiapan oleh responden di masing-masing Kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Amiruddin, selaku Ketua Kelompok Kerja Pelayanan Administrasi E-KTP, disebutkan bahwa penunjukan operator e-KTP ditentukan oleh masing-masing Kecamatan sendiri dengan kualifikasi operator tersebut harus mampu menggunakan komputer dengan baik, sehingga bisa mengoperasikan alat perekaman data dengan baik.

d. Sumber Daya Lainnya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan atau memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia adalah sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan fasilitas pendukung menjadi perhitungan dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis dilapangan dapat disimpulkan bahwa salah satu sumber kebijakan yang utama saat ini adalah fasilitas pendukung seperti sumber daya manusia dan dana. Dengan adanya fasilitas pendukung untuk saat ini maka sudah jelas bahwa Program e-KTP bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan dari temuan peneliti dapat diambil kesimpulan sumber daya bahwa sumber daya yang sudah ada seperti sumber daya manusia dan sumber dana dalam program e-KTP. Pada akhirnya sumber daya manusia maupun dana tidak akan berguna apabila dari masyarakat sendiri yang tidak ada respon positif terhadap program e-KTP ini.

3. Disposisi atau Sikap

Dalam implementasikan strategi komunikasi permasalahan e-KTP di Kota Palembang terutama di Kecamatan Kemuning diperlukan sikap yang ditunjukkan oleh petugas di kecamatan Kemuning kota Palembang, karena disposisi atau sikap ini juga sangat penting dalam implementasi program e-KTP. Sehingga tujuan dibuatnya Program e-KTP oleh Pemerintah Pusat ini khususnya di Kecamatan Kemuning Kota Palembang dapat tercapai dan mempunyai disposisi atau sikap yang baik dimata masyarakat.

a. Pengangkatan Birokrasi dalam Program e-KTP

Strategi komunikasi permasalahan e-KTP yang berhasil harus diikuti oleh sikap dan kesadaran terhadap kebijakan tersebut secara menyeluruh, kesediaan, dan komitmen para pelaksana kebijakan yang dapat menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata apabila salah satu personil tidak dapat melaksanakan yang diinginkan oleh pejabat di atasnya.

Disposisi implementor atau kecenderungan pelaksana merupakan faktor ketiga dalam implementasi kebijakan yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Terkait disposisi implementor, ada kebijakan yang dilaksanakan secara efektif, namun kebijakan-kebijakan lain mungkin akan bertentangan secara langsung dengan pandangan-pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan-kepentingan pribadi atau organisasi dari para pelaksana.

Dalam mengimplementasikan strategi komunikasi permasalahan e-KTP di Kota Palembang terutama di Kecamatan Kemuning, kecenderungan implementor ini meliputi sikap pelaksana, tingkat kepatuhan pelaksana dan pemberian insentif.

b. Insentif dalam Program e-KTP

Secara umum kecenderungan implementor adalah baik sehingga mereka dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan

oleh pembuat kebijakan. Para pelaksana kebijakan sertifikasi ini memiliki sikap atau perspektif yang mendukung kebijakan sehingga proses implementasi kebijakan berjalan efektif. Kecenderungan atau karakteristik yang dimiliki oleh para pelaksana ini terwujud seperti komitmen dan kejujurannya. Meskipun dalam pelaksanaan tugas, mereka tidak mendapatkan insentif khusus namun tidak ditemui adanya penarikan pungutan tidak resmi kepada masyarakat.

Terkait banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan para pelaksana pembuatan e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang maka perlu adanya pemberian insentif karena jam kerja mereka menjadi bertambah di atas rata-rata.

Berdasarkan dari temuan peneliti dapat diambil kesimpulan disposisi bahwa disposisi atau sikap yang dilakukan pihak pemerintah terutama petugas dalam melaksanakan program e-ktip sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa petugas yang belum mengontrol emosi seperti ketidaksukaan, *ngomel-ngomel* (cerewet) ataupun ngotot (kukuh/egois) sering dilakukan oleh petugas disaat masyarakat kurang mengerti atau tidak diikuti oleh masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi organisasi yang mengimplementasi kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau *SOP*) yang menjadi pedoman bagi implementor di dalam bertindak.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Program e-KTP

Struktur birokrasi dalam pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang meliputi efektifitas struktur organisasi, pembagian kerja, koordinasi, dan standar keberhasilan. SOP yang

digunakan agar pelaksanaan pembuatan e-KTP sesuai dengan prosedur dan standar dari pemerintah pusat.

b. Efektifitas struktur organisasi pelaksana program e-KTP termasuk baik

Struktur organisasi yang sederhana menyebabkan aktivitas implementasi menjadi fleksibel. Efektifitas ini ditandai dengan adanya hubungan hierarkhi dan pembagian tanggung jawab yang tegas di antara personel. Untuk menjamin pelaksanaan pekerjaan maka dilakukan pembagian kerja dan dibarengi dengan pengawasan yang efektif. Pembagian kerja ini mengacu pada tugas yang harus dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

c. Tugas, Tanggung Jawab dan Kewenangan Penerapan e-KTP

1) Pemerintah Pusat

Menyiapkan Pedoman dan Petunjuk Teknis. Menyediakan anggaran utk Pemutakhiran Data Kependudukan secara massal pada tahun 2010, Penerbitan NIK tahun 2010 dan 2011, Penerapan e-KTP tahun 2011 dan 2012 hingga sekarang. Menyiapkan Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Sistem, Sewa Jaringan, Blangko e-KTP untuk pertama kali. Melakukan Sosialisasi, Bintek, dan Damtek.

2) Pemerintah Provinsi

Melakukan Sosialisasi. Mengkoordinasikan, memberikan Bimbingan, Supervisi dan Konsultasi kepada Kabupaten/Kota di Provinsi masing-masing. Monitoring dan Evaluasi, serta melaporkannya kepada Pemerintah Pusat.

3) Pemerintah Kabupaten/Kota

Melakukan Sosialisasi kepada aparat dan masyarakat. Mengkoordinasikan Penyelenggaraan semua kegiatan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota masing-masing.

Menyelenggarakan/Melaksanakan Pemutakhiran Data Kependudukan, Penerbitan NIK dan Penerapan e-KTP, dengan melibatkan Kecamatan, Desa/ Kelurahan, RT/RW. Monitoring dan Evaluasi, serta melaporkannya kepada Pemerintah Provinsi dan Pusat.

Terkait standar keberhasilan implementasi program e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang adalah pemenuhan wajib membuat e-KTP (target). Untuk mengatasi permasalahan pemenuhan tersebut maka selain sosialisasi yang optimal, Kecamatan Kemuning Kota Palembang harus mengefektifkan tim supervisi dan verifikasi.

Tim supervisi dan verifikasi data yang merupakan staf tenaga harus terus ditingkatkan kinerja dan pengetahuannya sehingga data masyarakat yang masuk bisa memenuhi target yang ditetapkan. Penetapan target pemenuhan yang wajib e-KTP harus dilakukan secara proporsional, sesuai dengan perimbangan jumlah masyarakat yang ada di Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Penetapan secara proporsional sejak dari awal akan memperlancar proses pengumpulan berkas/database sehingga tidak ada masyarakat yang tidak melakukan perekaman.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan bahwa pelaksanaan program e-KTP yang ada di Kecamatan Kemuning Kota Palembang telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang dimana mulai tata cara maupun proses pembuatan ataupun perekaman e-KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan diperlakukan diseluruh indonesia.

Berdasarkan dari temuan peneliti dapat diambil kesimpulan struktur birokrasi bahwa struktur birokrasi yang dilakukan pihak pemerintah sesuai dengan prosedur (SOP) dalam program e-KTP. Oleh karena itu, apabila pemerintah atau petugas terus menjalankan atau melaksanakan dalam program

e-KTP sesuai dengan SOP maka dapat dikatakan bahwa semua yang telah ditargetkan oleh pemerintah pusat, maupun daerah agar masyarakat memiliki e-KTP sesuai dengan target.

B. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi pada camat dan stafnya di kecamatan kemuning kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis medan kekuatan (*Force Field Analysis*), maka dapat ditentukan faktor apa saja yang menjadi pendorong (pendukung) dan penghambat Implementasi Program e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Berikut analisis dari masing-masing faktor tersebut:

1. Faktor Pendukung

Untuk menentukan faktor apa saja yang menjadi pendukung implementasi program e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang, maka dilakukan melalui pengumpulan data dengan metode FFA, yaitu dengan menunjukkan daftar faktor yang memiliki penengaruh dan responden menentukan sendiri faktor apa yang menjadi pendukung dengan memberikan nilai 1-5 terhadap faktor tersebut.

Berikut rekap hasil pengumpulan data mengenai faktor pendukung kesiapan penerapan e-KTP di Kota Palembang:

Tabel 1

Rekap Faktor Pendukung Strategi Komunikasi Program e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang

No	Kecamatan	Penilaian terhadap Faktor						
		a	b	c	d	e	f	G
1	20 Ilir II	✓			✓	✓		

2	Ario Kemuning			✓	✓	✓		✓
3	Pahlawan		✓		✓	✓		✓
4	Pipa Reja				✓	✓		
5	Skip Jaya	✓		✓	✓	✓		
6	Talang Aman		✓	✓	✓	✓		✓
Jumlah								

Sumber : Diolah peneliti, 2018

Keterangan :

- a. Regulasi
- b. Sosialisasi
- c. Penggunaan TIK
- d. Kualitas SDM
- e. Jumlah SDM
- f. Dana
- g. Partisipasi masyarakat

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa faktor yang paling dominan adalah faktor kualitas SDM dan jumlah SDM, karena dengan adanya kualitas, baik dari segi keahlian dan kedisiplinan dari SDM tersebut, maka akan sangat mendukung kesiapan penerapan e-KTP. Jumlah SDM yang maksimal juga sangat mendukung kesiapan dari penerapan e-KTP ini, karena dengan banyaknya jumlah SDM, maka semua kegiatan akan terlaksana dengan lebih baik.

Selain kedua faktor tersebut, faktor regulasi (adanya berbagai kebijakan / peraturan yang menjadi dasar hukum) serta faktor sosialisasi juga menjadi faktor pendukung penerapan e-KTP di Palembang. Karena dengan adanya landasan hukum yang jelas, maka kesiapan strategi ini akan lebih lancar karena didukung penuh oleh pemerintah. Selain itu juga, dengan adanya sosialisasi yang

maksimal, baik kepada instansi terkait maupun masyarakat, maka instansi terkait sebagai pelaksana akan lebih paham tentang apa yang harus dilakukannya, serta dapat meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Untuk menentukan factor apa saja yang menjadi penghambat strategi komunikasi permasalahan e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang, maka dilakukan melalui pengumpulan data dengan metode yang sama seperti dalam penentuan faktor pendukung, yaitu dengan menggunakan metode FFA.

Berikut rekap hasil pengumpulan data mengenai faktor penghambat strategi komunikasi permasalahan e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang:

Tabel 2

**Rekap Faktor Penghambat Strategi Komunikasi permasalahan e-KTP
di Kecamatan Kemuning di Kota Palembang**

No	Kecamatan	Penilaian terhadap Faktor						
		a	b	c	d	e	f	g
1	Iilir Barat II	✓		✓	✓			
2	Seberang Ulu I	✓			✓			
3	Seberang Ulu II	✓		✓				
4	Iilir Barat I	✓		✓	✓			
5	Iilir Timur I		✓		✓			
6	Iilir Timur II	✓		✓				
7	Sukarami				✓			
8	Sako		✓		✓			
9	Kemuning	✓	✓	✓	✓			
10	Kalidoni	✓		✓	✓			
11	Bukit Kecil	✓						
12	Gandus				✓			
13	Kertapati							

14	Plaju	✓		✓	✓			
15	Alang-alang Lebar	✓						
16	Sematang Borang	✓		✓	✓			
17	Jakabaring	✓			✓			
18	Iilir Timur III	✓			✓			
Jumlah								

Sumber : Diolah peneliti, 2018

Keterangan :

- a. Kurangnya alat
- b. Keterlambatan alat
- c. Kurang proaktifnya masyarakat
- d. Mobilisasi penduduk
- e. Kurangnya dana
- f. Infrastruktur listrik yang sering mati
- g. Faktor cuaca

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa faktor yang paling menghambat strategi komunikasi permasalahan e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang adalah faktor kurangnya alat. Hal tersebut terjadi karena hampir sebagian besar Kecamatan di Kota Palembang memiliki jumlah penduduk yang melebihi 30.000 WK, sehingga membutuhkan penambahan alat. Tapi dikarenakan proses penambahan alat tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama (bisa mencapai 1-2 bulan), sehingga alat yang ada di Kecamatan masih sangat kurang, sehingga pelayanan menjadi tidak maksimal.

Selain itu juga faktor keterlambatan alat juga menjadi penyebab lamanya waktu launching pelayanan penerapan e-KTP di Kota Palembang. Hal tersebut

juga menyebabkan perbedaan waktu launching di masing-masing Kecamatan, karena selain terlambat, waktu pengiriman alat tersebut juga berbeda-beda untuk masing-masing Kecamatan.

Faktor penghambat lainnya yaitu kurang proaktifnya masyarakat, dalam hal ini yaitu dalam pendataan kependudukan yang menyebabkan sebagian kecil dari data pemutakhiran kependudukan menjadi tidak tepat. Hal tersebut mengakibatkan sebagian kecil dari penduduk tidak mendapatkan undangan untuk pembuatan e-KTP.

Terdapat juga faktor lain, yaitu faktor eksternal yang cukup menghambat kesiapan penerapan e-KTP, yaitu infrastruktur listrik yang sering mati serta faktor cuaca. Kedua faktor tersebut cukup menghambat karena jika infrastruktur listrik sering mati, akan mengakibatkan kerusakan pada alat serta proses pelayanan tidak dapat berjalan, sehingga kesiapan penerapan e-KTP menjadi tidak maksimal. Sedangkan yang menyebabkan faktor cuaca menjadi penghambat adalah karena jika sering terjadi hujan terutama hujan petir, jaringan menjadi sedikit bermasalah, selain itu juga masyarakat jadi sulit untuk datang ke Kantor Kecamatan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala camat di kecamatan Kemuning Kota Palembang dalam mengatasi permasalahan tentang e-KTP itu sudah baik. Strategi Komunikasi yang dilakukan pihak pemerintah, dengan pihak-pihak yang terkait sudah sangat baik secara keseluruhan walaupun ada beberapa kendala hanya saja kendala tersebut tidak mengganggu jalannya strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala camat di kecamatan Kemuning Kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP. Karena melibatkan pihak- pihak yang terkait untuk ikut serta mensukseskan program e-KTP di kota Palembang terutama di Kecamatan Kemuning. Dengan cara melakukan sosialisasikan melalui pemasangan banner, poster, dan pengumuman maupun melalui media cetak ataupun elektronik yang dilakukan oleh pemerintah pusat sehingga masyarakat mengetahui tujuan dari program e-KTP.
2. Faktor pendukung dan penghambat kepala camat di kecamatan Kemuning Kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP sebagai berikut:
 - a. Faktor pendukungnya ialah, saat ini banyak instansi pemerintahan terutama di kecamatan Kemuning, DISDUKCAPIL kota Palembang juga ikut serta membantu sosialisasi kepada masyarakat terkait program e-KTP. Selain itu media-media yang ada dikota Palembang juga sangat mensupport kegiatan yang dilaksanakan oleh DISDUKCAPIL kota Palembang dalam mengatasi permasalahan e-KTP . Dan juga respon masyarakat untuk saat ini sangat bagus terhadap program e-KTP. kepercayaan masyarakat kepada DISDUKCAPIL sebagai lembaga penyelenggara e-KTP juga sangat baik.

- b. Faktor penghambatnya ialah, program e-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Karena masyarakat di Kecamatan Kemuning Kota Palembang secara umum telah mengetahui dan ikut berpartisipasi mensosialisasikan Program e-KTP dengan cara membicarakan secara langsung maupun mengajak untuk membaca pengumuman yang telah di sebarkan oleh pihak RT disetiap rumah atau tempat yang strategis, mudah terbaca, dan dianggap perlu. Namun dibalik itu semua ada beberapa masyarakat masih belum mengetahui tentang program e-KTP ini kalau tidak diberitahukan oleh pihak lain seperti tetangganya.

B. SARAN

Berdasarkan dari *survei* yang sudah dilakukan oleh penulis, ada beberapa saran yang mungkin bisa bermanfaat bagi semua pihak.

1. Dalam pelaksanaannya banyak masyarakat yang bosan untuk menunggu, sehingga masyarakat banyak pulang. Oleh karena itu, diharapkan pihak pemerintah mempunyai inovasi atau terobosan yang bisa membuat masyarakat bisa menunggu di tempat dengan waktu yang cukup lama.
2. Dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan berupa peralatan yang tidak seimbang dengan masyarakat yang ingin membuat e-KTP.
3. Kurang koordinasinya antara pihak pemerintah dengan pihak PLN, karena saat kinerja kadang-kadang terjadinya pemadaman lampu yang tidak pasti sehingga dapat mengurangi kinerja pegawai dalam melayani masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Al-Maraghi, Ahmad Musththafa. 1987. *Tafsir Al-Maraghi 10*, Semarang: Toha Putra.
- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Budianto, Heri. 2011. *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan*, Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2011. *Sosiologi Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenaa Media Group.
- Bungin, Burhan. 2014. *Sosiologi Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Group, Cet ke-7
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Depok: Rajagrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana, 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fahruradi, Djumadi & Burhanudin. 2013. *Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor*

Induk Kependudukan Secara Nasional). eJournal Pemerintahan Integratif
Vol. 1, Nomor. 1, 2013:12-25

Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*,
Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hariwijaya dan Triton 2011. *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*,
Yogyakarta: Oryza.

Hasanawati, Mira. 2012. *Implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten
Serang*. Skripsi. Serang: Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Humaidi, *Teori Komunikasi Dan Strategi Dakwah*, Malang: UMM Press.

Ilaihi, Wahyu. 2010. *Komunikasi Dakwah*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Kaho, Josep Riwu. *Prospek Otonomi Daerah di Negara RI*, Jakarta, Raja garfindo
Persada ,2005, hlm. 12

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis,
Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Liliwari, Alo. 2001. *Gatra-gatra Komunikasi Antar Budaya*, Bandung: Remaja
Rosdakarya.

Liliwari, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Kencana.

Liliwari, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Prasetyono, Dwi Wahyu & Putu Aditya Fedian Ariawantara. 2012. *Kebijakan Politik Electronic Government, Pelayanan Publik atau Kepentingan Politis (Studi deskriptif Implementasi e-KTP di Kota Surabaya)*. Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik Vol. 3: 12-23.
- Pratama, Musthafa Andika Yudha. 2013. *Implementasi Program E-Ktp di Kecamatan Ilir Barat Ikota Palembang Tahun 2013*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Ruslan, Rosady, 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruswati, 2005. *Efektivitas Pelayanan Publik (Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)*. Purwokerto.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2006. *Good Governance; (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Wildan, Hakim. 2012. *Strategi Komunikasi Serikat pekerja Pers Dalam Menyelesaikan Konflik Hubungan Industrial Di perusahaan Media*, Tesis

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 225 TAHUN 2018

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.I)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

- MeNIMbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa.
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 2 Tahun 1989 tentang system Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama RI No.53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 62 tahun 2015 tentang statuta UIN Raden Fatah Palembang;
5. Keputusan Menteri Agama RI No.27 Tahun 1995 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana (S1) Universitas Islam Negeri Raden Fatah ;
6. Keputusan Menteri Agama RI No.232 Tahun 1991 yang telah disempurnakan dengan Keputusan Menteri Agama No. 298 Tahun 1993.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

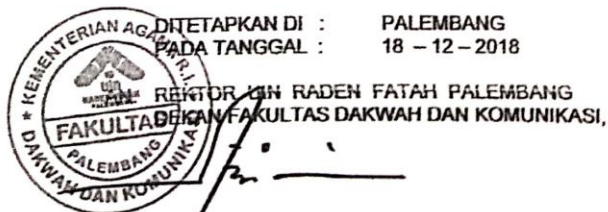
Pertama : Menunjuk sdr. : 1 Dr. Hamidah, M.Ag NIP : 19661001 199103 1 001
2 Manalulhaili, M.Ed NIP : 19720415 200312 2 003

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : HIDAYATULLAH
NIM/Jurusan : 12510030
Semester/Tahun : GANJIL / 2018 - 2019
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA KECAMATAN DALAM MENGATASI PERMASALAHAN E-KTP.

- Kedua : Berdasarkan masa studi tanggal 18 bulan Desember Tahun 2019.
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 18 - 12 - 2018



KUSNADI

TEMBUSAN :
1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang :

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Hidayatullah
 Nim : 12510030
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Program Studi : Komuniasi Penyiaran Islam
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Kepala Kecamatan Kemuning Dalam Mengatasi Permasalahan e-KTP

NO	PERBAIKAN
1	Persembahan
2	Kata Pengantar
3	Abstrak
4	Perbaikan Penulisan
5	Perbaikan <i>Footnote</i>
6	Penambahan Saran

Palembang, Maret 2019

Penguji I



Dr. Nurseri Hasnah Nasution, M.Ag

NIP. 197804142002122004

Penguji II



Muslimin, M.Kom, I

NIP. 2022107801

Lampiran : 1(Satu) berkas
Perihal : Penjilidan Skripsi

Kepada Yth
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Bersamaan dengan surat keterangan ini, kami memberitahu bahwa setelah mengadakan pemeriksaan serta perbaikan seperlunya sesuai dengan kebutuhan, maka kami berpendapat

Bahwa skripsi :

Nama : Hidayatullah
Nim : 12510030
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Komuniiasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Kepala Kecamatan Kemuning Dalam Mengatasi
Permasalahan e-KTP

Telah mempersetujui untuk dilakukan penjilidan berdasarkan atas ketentuan yang berlaku.
Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih .

Wassalamu'alaikum Wr.WB

Palembang, Maret 2019

Penguji I

Penguji II



Dr. Nurseri Hasnah Nasution, M.Ag
NIP. 197804142002122004



Muslimin, M.Kom, I
NIP. 2022107801