

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK “SIJARLA TERPADU” DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK**

**Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi**

Mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAND Padang

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAND Padang

Pascasarjana FISIP, Jl. Situjuh No. 1, Padang- Sumbar

elnitaeel@gmail.com, arifernita@yahoo.co.id, asrinaldi4@yahoo.com

**Abstrak**

Salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Salah satu program komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Solok dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membuat suatu program strategi komunikasi yaitu pelayanan publik yang diberi nama “Sijarla Terpadu”. Metode yang dipilih untuk penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan teori pertukaran sosial. Program “Sijarla Terpadu” ini sudah berjalan dari tahun 2018 hingga saat ini dan hasil dari program Sijarla Terpadu ini sangat membantu masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok terutama bagi masyarakat yang berdomisili di daerah sulit dan terisolir serta masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan yang bekerja dalam pelaksanaan Sijarla Terpadu.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi, Sijarla Terpadu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

**Abstract**

*One of the important things in implementing public services is the ability of a service officer to interact and communicate with the community. One of the communication programs carried out by the Solok Regency government in this case is the Department of Population and Civil Registration is to make a communication strategy program that is public service called "Integrated Sijarla". The method chosen for this research is using qualitative with a case study approach and using social exchange theory. This "Integrated Sijarla" program has been running from 2018 to the present and the results of the Integrated Sijarla program are very helpful for people who cannot come to the Solok Regency Civil Registration Office, especially those who live in difficult and isolated areas and satisfied communities services provided by service personnel working in the implementation of Integrated Sijarla.*

**Keywords:** *Communication, Public Service, Communication Strategy, Integrated Sijarla, Population and Civil Registration Office of Solok Regency.*

## PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Catatan Sipil (Burgelijke Stand) artinya catatan mengenai peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang. Ada lima peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan, yaitu :

1. Kelahiran, menentukan status hukum seseorang sebagai subyek hukum pendukung hak dan kewajiban.
2. Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau isteri dalam ikatan perkawinan menurut hukum.
3. Perceraian, menentukan status hukum seseorang sebagai janda atau duda yang bebas dari ikatan suatu perkawinan.
4. Kematian, menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris, sebagai janda atau duda dari almarhum/almarhumah.
5. Penggantian nama, menentukan status hukum seseorang dengan

identitas tertentu dalam hukum perdata.

Fungsi Catatan Sipil ialah untuk memperoleh kepastian hukum tentang status perdata seseorang yang mengalami peristiwa hukum. Kepastian hukum sangat penting dalam setiap perbuatan hukum, apakah ada hak dan kewajiban hukum yang sah antara pihak-pihak yang berhubungan hukum tersebut. Kepastian hukum mengenai Kelahiran, menentukan status perdata seseorang apakah sudah dewasa atau belum dewasa. Kepastian hukum mengenai Perceraian menentukan status perdata seseorang untuk bebas mencari pasangan hidup. Kepastian hukum mengenai Kematian, menentukan status perdata seseorang sebagai ahli waris maupun keterbukaan ahli waris. Sumber:(<http://disdukcapil.solokkab.go.id>)

Disdukcapil atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Solok pada saat ini memberikan suatu strategi komunikasi dalam bentuk pelayanan publik di peruntukan kepada masyarakatnya yang ingin membuat kartu keluarga, akta kelahiran, KTP Elektronik dan pembuatan KIA. Disdukcapil Kabupaten Solok mempermudah layanan

kependudukan dengan menghadirkan “Sijarla Terpadu” sebagai layanan unggulan Disdukcapil Kabupaten Solok. Strategi komunikasi pelayanan publik “Sijarla Terpadu” sendiri merupakan singkatan dari pelayanan sistem kejar bola terpadu. Pelayanan administrasi kependudukan ke Nagari yang memiliki akses jaringan internet. Sijarla Terpadu melayani seluruh administrasi kependudukan dan bisa langsung cetak dokumen di tempat dengan menggunakan mobil pelayanan keliling dengan melibatkan personil dan alat dalam jumlah banyak. Pelayanan ini menggabungkan beberapa pelayanan diantaranya pelayanan sistem kejar bola “Sijarla”, Sistem Pelayanan Jemput Bola ke Sekolah “Simanja Kola”, Ketuk Pintu dan Pelayanan akses terbatas “Patas”. Mobil Pelayanan keliling akan hadir di lokasi tertentu sebagai bentuk kemudahan layanan yang diberikan untuk masyarakat. Di layanan Sijarla Terpadu ini, warga dapat mengurus pembuatan Akta Kelahiran, perekaman e-KTP, dan KIA. Kegiatan ini bermaksud memberikan pengetahuan dan pelayanan yang lebih dekat kepada warga masyarakat, terkait pelayanan seperti Kartu Keluarga, akte kelahiran, kartu identitas anak, dan perekaman KTP elektronik melalui mobil pelayanan keliling yang berbasis IT. Dengan

adanya Pelayanan Sijarla Terpadu ini bisa mengurangi kehadiran masyarakat ke kantor dinas disdukcapil sebesar 150 – 250 orang perhari.

Secara umum, pelayanan diartikan sebagai suatu proses untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan diartikan sebagai suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra organisasi, baik melalui media berita, membentuk budaya organisasi secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan organisasi kepada para stakeholder (Loina, 2001). Sementara pendapat yang lain beranggapan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Barata, 2003).

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut diamanatkan pula kepada setiap instansi pemerintah agar dapat melakukan percepatan dalam

pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas pemberi layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan Masyarakat. Komunikasi adalah hal yang paling umum dilakukan dalam memberikan layanan. Pelayanan itu akan bernilai baik atau tidak dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan. pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dengan adanya komunikasi yang baik akan memudahkan sebuah instansi dalam menyentuh kepada masyarakatnya dan membentuk perasaan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu pelayanan publik merupakan suatu tuntutan jaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam

pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah Strategi Komunikasi dalam pelayanan publik “SIJARLA TERPADU “ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

### **Landasan Konsep/Teori**

#### **Strategi Komunikasi**

Menurut Onong Uchjana Effendy (1984 : 35), intinya strategi adalah perencanaan atau planning dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya bisa dicapai melalui taktik operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, mengatakan bagaimana khalayak sasaran akan memperoleh manfaat berdasarkan sudut pandangnya, dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif.

#### **Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2006:5) pengertian pelayanan publik adalah, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Komunikasi Publik**

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Komunikasi Publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien. Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi.

#### **Komunikasi Interpersonal**

Secara umum, yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal atau

komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang mempelajari berbagai aspek yang terkait dengan penciptaan makna yang terjadi antara dua orang serta bagaimana makna itu memiliki pengaruh terhadap orang lain agar dapat mengubah pengetahuan, sikap, dan perilakunya. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah sebuah proses interaksi antara dua orang yang dilakukan secara tatap muka atau *face to face* atau melalui media. Karena itu, dengan kata lain, sebuah dialog atau percakapan yang terjadi antara dua orang bersifat personal, langsung, dan akrab.

#### **Pelayanan Sijarla Terpadu**

Strategi komunikasi pelayanan public "Sijarla Terpadu" sendiri merupakan singkatan dari Pelayanan system kejar bola terpadu. Pelayanan administrasi kependudukan ke Nagari yang memiliki akses jaringan internet. Sijarla Terpadu melayani seluruh administrasi kependudukan dan bisa langsung cetak dokumen di tempat dengan menggunakan mobil pelayanan keliling dengan melibatkan personil dan alat dalam jumlah banyak. Pelayanan ini menggabungkan beberapa pelayanan diantaranya pelayanan sistem kejar bola "Sijarla", Sistem Pelayanan Jemput Bola ke Sekolah " Simanja Kola",

Ketek Pintu dan Pelayanan akses terbatas “Patas”. Mobil Pelayanan keliling akan hadir di lokasi tertentu sebagai bentuk kemudahan layanan yang diberikan untuk masyarakat. Pelayanan Sijarla Terpadu merupakan pelayanan langsung ke masyarakat dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di tempat pelayanan. Dengan mendekatkan pelayanan ke masyarakat, akan memperkecil biaya yang dikeluarkan, memperpendek jarak pelayanan dan mempersingkat waktu bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen yang mereka butuhkan.

### **Teori Pertukaran Sosial**

Teori Pertukaran Sosial adalah teori dalam ilmu sosial yang menyatakan bahwa dalam sebuah hubungan sosial terdapat unsur ganjaran, pengorbanan, dan keuntungan yang saling memengaruhi. Teori ini menjelaskan bagaimana manusia memandang tentang hubungan kita dengan orang lain sesuai dengan anggapan diri manusia tersebut terhadap:

1. Keseimbangan antara apa yang di berikan ke dalam hubungan dan apa yang dikeluarkan dari hubungan itu.
2. Jenis hubungan yang dilakukan.

3. Kesempatan memiliki hubungan yang lebih baik dengan orang lain

Teori pertukaran sosial dibangun dengan beberapa asumsi yang telah memandu penelitian dalam berbagai konteks komunikasi yaitu komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi dan komunikasi organisasi, utamanya terkait dengan beberapa teori yang menitikberatkan pada proses hubungan antar manusia seperti misalnya teori penetrasi sosial.

### **PEMBAHASAN**

Setelah melakukan pengolahan informasi berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Radiyah Hayat selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dan Ibu Neni Amelia selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yang merupakan sektor pengelolaan Sijarla Terpadu. Penulis mendapatkan hasil mengenai strategi komunikasi pelayanan publik “Sijarla Terpadu” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Sesuai amanah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diminta untuk berperan aktif (stelsel aktif) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya pencapaian target-target pelayanan tersebut masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, diantaranya: Masyarakat Kabupaten Solok yang tidak berdomisili di Kabupaten Solok; Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pengurusan dokumen kependudukan tepat waktu; Jauhnya wilayah yang harus ditempuh. Beragamnya topografi wilayah Kabupaten Solok; dan Kekurangan sarana dan prasana pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut menciptakan inovasi-inovasi baru demi memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat Kabupaten Solok. Sampai saat ini telah banyak inovasi-inovasi yang dimunculkan untuk mempermudah pelayanan dokumen kependudukan terhadap masyarakat Kabupaten Solok, diantaranya dengan pelayanan keliling sampai ke Kecamatan, Nagari, Jorong-Jorong, sekolah-sekolah, bahkan langsung ke rumah-rumah masyarakat.

Pelaksanaan penyelesaian masalah yang telah dilakukan adalah melaksanakan beberapa langkah, diantaranya adalah : Melakukan pelayanan langsung ke masyarakat dengan 9 Inovasi Pelayanan Unggulan sejak September 2018, diantaranya : DUKCAPIL MESRA “Dukcapil Melayani dengan Senyum, Ramah dan Adil” bagi pelaksanaan pelayanan di Kantor. SIJARLA “Pelayanan Sistem Kejar Bola” yang merupakan pelayanan langsung ke masyarakat dengan mobil keliling dan cetak dokumen langsung di lapangan. Sijarla ini telah dilaksanakan sejak Bulan Januari 2018 dengan pelaksanaan Lanching Pelayanan dengan Mobil Keliling pada tanggal 11 Januari 2018 di Kecamatan Junjung Sirih.

PATAS “Pelayanan Akses Terbatas” yang merupakan pelayanan ke daerah yang terbatas sarana dan prasarananya, baik sarana transportasi, komunikasi dan lainnya. Hal ini dilakukan ke Kecamatan Tigo Lurah (5 Nagari dan 20 jorong), Kecamatan Hiliran Gumanti (Nagari Sungai Abu dan Sariak Alahan Tigo dengan 13 Jorong) dan Kecamatan Pantai Cermin di Jorong Lubuk Rasam. SIMANJAKOLA “Sistem Pelayanan Jemput Bola ke Sekolah” yang merupakan pelayanan perekaman KTP elektronik ke sekolah-sekolah di Kabupaten Solok dan Kota Solok. KETUK PINTU “Layanan Langsung dari Rumah ke Rumah” ini

merupakan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu untuk melakukan pengurusan langsung ke Dinas ataupun ke tempat-tempat pelayanan yang ada disebabkan yang bersangkutan sakit, sudah tua dan lainnya. Demi mendapatkan dokumen kependudukannya, maka kita langsung mendatangi masyarakat tersebut ke rumahnya. LAGI SYANTIK “Layanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Difabel, Memiliki Keterbatasan Mental dan Fisik”. GO DUKCAPIL “Gerakan Online Dukcapil” yang merupakan pelayanan secara online dalam rangka pelayanan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan. SIJAIM “Sistem Kerjasama Informasi Penduduk dengan SKPD di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Solok” melalui pemanfaatan data kependudukan oleh SKPD dan instansi terkait dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan arah pembangunan. Dan data sudah dapat diakses secara online oleh SKPD sesuai kebutuhannya melalui penandatanganan Perjanjian Kerjasama. Hal ini telah direalisasikan sejak Tahun Anggaran 2018. PAK ALIPUR “Paket Akta Kelahiran dibawa Pulang Tanpa Diurus” merupakan pelayanan penerbitan akta kelahiran tanpa pengurusan langsung oleh masyarakat, namun mereka bisa mendapatkan Akta

kelahirannya melalui kerjasama dengan RSUD dan Puskesmas. Dan pada Bulan November 2018 bertambah 2 jenis pelayanan lagi yaitu: SIJARLA TERPADU dimana pelaksanaan pelayanan dengan menggabungkan beberapa pelayanan diantaranya SIJARLA, SIMANJAKOLA, KETUK PINTU dan PATAS. ONLINE GATEWAY yang merupakan layanan informasi dan pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Layanan Sijarla Terpadu sangat besar manfaatnya karena pembuatan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat langsung terlaksana dan menjangkau ke daerah terisolir. Pemakaian mobil keliling yang dilengkapi oleh akses internet mampu menjadi solusi dalam pembuatan KTP elektronik bagi masyarakat di daerah terpencil. Pendekatan serta sosialisasi kepada Camat dan Wali Nagari Kepala Jorong, tokoh masyarakat dan langsung ke masyarakat dilakukan demi tercapainya target tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Pemanfaatan Media social juga menjadi perhatian Disdukcapil Kabupaten Solok. Melalui Website resmi, Disdukcapil selalu menayangkan jadwal pelayanan Sijarla Terpadu ke masyarakat. Instagram dan Facebook merupakan media sosialisasi pelayanan

Sijarla Terpadu. Milineal sangat mengikuti jadwal Sijarla Terpadu terutama bagi mahasiswa dan pencari pekerjaan sehingga memudahkan mereka membuat KTP Elektronik maupun mengurus surat keterangan lainnya.

Pelayanan public "Sijarla Terpadu" ini dilakukan di kantor Kecamatan, SMA/SMK dan Kantor Wali Nagari yang bisa diakses jaringan internet di Kabupaten Solok sehingga masyarakat akan lebih termudahkan mendapatkan pelayanan dekat dengan tempat tinggalnya. Masyarakat terbantu disisi waktu maupun biaya. Pelayanan public "Sijarla Terpadu" dilakukan setiap hari bahkan pada hari libur dimana masyarakat dilayani dari jam 9.00 WIB sampai jam 15.00 WIB ,bahkan sering sampai jam 18.00 WIB karena masyarakat antusias terhadap layanan Sijarla Terpadu. Masyarakat cukup datang ke kantor Wali Nagari atau Kantor Kecamatan terdekat dengan membawa prosedur atau berkas yang sudah ditentukan oleh disdukcapil kemudian diserahkan pada saat perekaman. Sebelum adanya pelayanan publik "Sijarla Terpadu" pelayanan dokumen hanya di Kantor Disdukcapil saja. Pelayanan publik "Sijarla Terpadu" juga belum memiliki fasilitas yang memadai serta peralatan tetapi memenuhi standar kualitas pelayanan dimana Berdasarkan

survey yang telah dilaksanakan pada tanggal Desember 2018 dengan jumlah sampel sebanyak 192 orang, maka didapatkan hasil 79,64, atau dengan indeks 3,19. Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 capaian tersebut sudah berada pada rank penilaian 'B'. Keberhasilan Disdukcapil dalam mencapai indeks kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan prima kependudukan dan pencatatan sipil ini, tidak terlepas dari berbagai usaha yang dilakukan untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan Disdukcapil ke masyarakat. Dari semua permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, Disdukcapil telah banyak melakukan berbagai solusi untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pencapaian target akurasi data penduduk. Adapun hal-hal yang telah dilakukan demi tingkat kepuasan masyarakat meningkat diantaranya adalah :

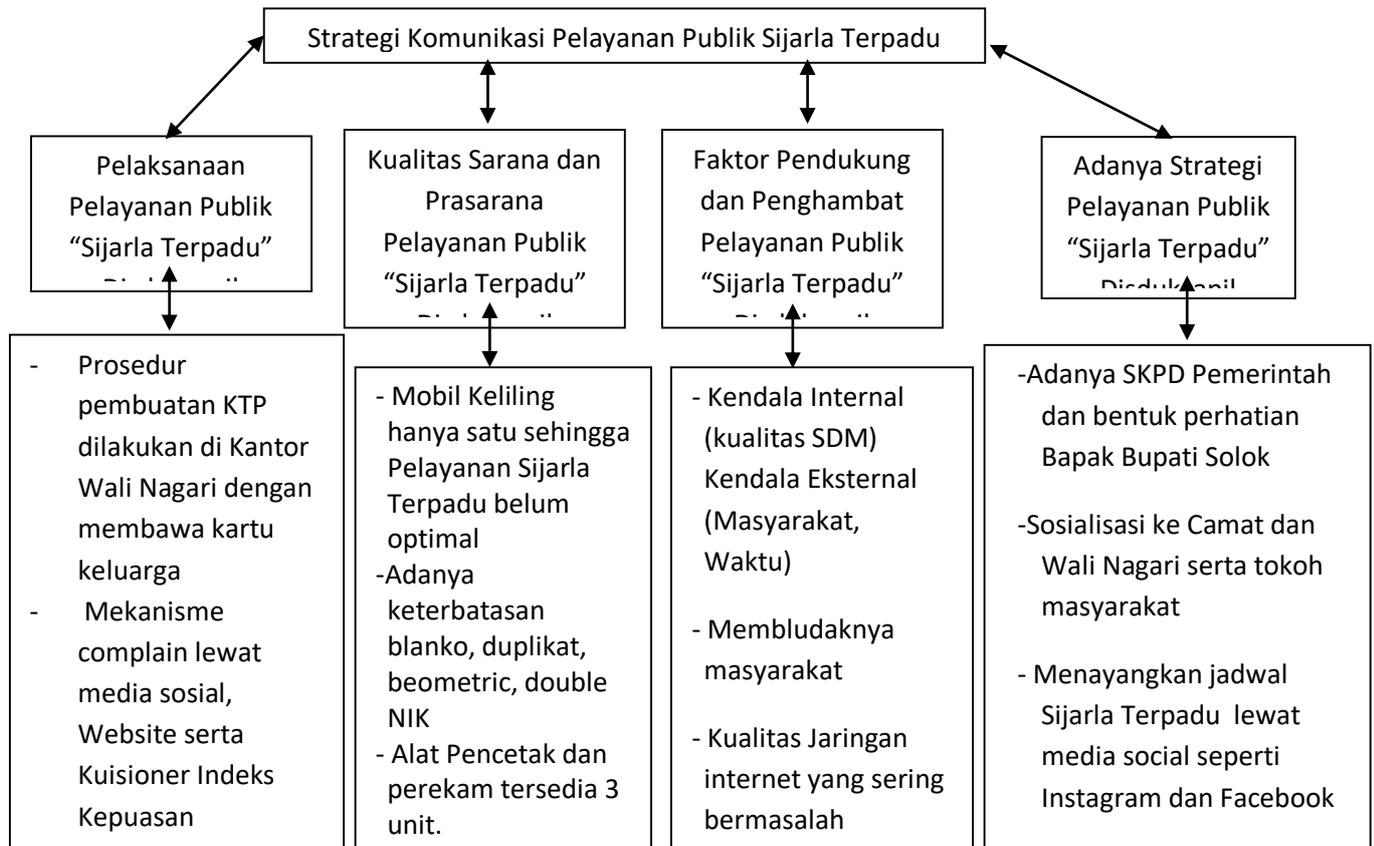
1. Melakukan pelayanan langsung ke masyarakat dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di tempat pelayanan. Dengan mendekatkan pelayanan ke masyarakat, akan memperkecil biaya yang dikeluarkan, memperpendek

- jarak pelayanan dan mempersingkat waktu bagi masyarakat dalam memperoleh dokumennya.
2. Melakukan pelayanan pengaduan bagi masyarakat yang mengalami permasalahan dalam pengurusan administrasi kependudukannya serta penggunaan dan pemanfaatan data kependudukan untuk keperluannya.
  3. Melakukan perpindahan penduduk dari daerah lain dengan online melalui Kasi Pindah Datang dan petugas Administrator Database. Selain itu pelayanan publik “Sijarla Terpadu” di Disdukcapil Kabupaten Solok menggunakan peralatan yang berbasis IT untuk melengkapi fasilitas perekaman mobil pelayanan keliling. Mengenai petugas pelayanan yang bekerja di mobil pelayanan keliling, sebelumnya telah mengikuti BINTEK (Bimbingan Teknis) dan sebelum terjun ke lapangan petugas pelayanan diberikan briefing terlebih dahulu. Mekanisme complain yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Solok ditangani

dengan cepat dan terstruktur dimana setiap adanya complain langsung dilayani oleh admin baik di Instagram maupun di Facebook. Dalam faktor penghambat dan pendukung yang terjadi ketika adanya pelayanan publik “Sijarla Terpadu” seperti membludaknya masyarakat yang datang dan ingin membuat KTP Elektronik maupun Akta disiasati dengan melaksanakan pelayanan dua atau tiga hari sehingga masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Solok. Selain itu pada beberapa kesempatan pelayanan tidak dapat dilakukan dengan lancar yang disebabkan oleh posisi lokasi pelayanan yang belum mendukung kelancaran jaringan, keadaan alam atau cuaca saat pelayanan. Dalam hal mendapatkan jaringan yang lebih baik, Disdukcapil telah melakukan permintaan akses jaringan VPN Kementerian Dalam Negeri, sehingga Disdukcapil diberikan 5 titik pemakaian VPN. Hal ini telah dilakukan pada bulan Agustus 2018, Sehingga sangat mendukung kelancaran

pelaksanaan pelayanan di Kantor dan terutama untuk pemakaian jaringan VPN di Lapangan dalam penggunaan mobil pelayanan keliling. Selanjutnya hasil temuan yang telah di dapat dilapangan berdasarkan pertanyaan penelitian yang sudah diturunkan menjadi sebuah model, model tersebut dijelaskan pada Gambar dibawah ini :

**Gambar 1. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Sijarla Terpadu**



Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yang telah di analisis oleh penulis pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dalam melakukan persiapan dan pelaksanaannya sudah dilakukan dengan baik yaitu dengan prosedur-prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat, mekanisme terhadap pengaduan atau complain ditangani dengan cepat dan terstruktur. Selain itu kualitas dan juga sikap dari petugas pelayanan yang diberikan BINTEK agar dapat melayani masyarakat dalam pelayanan dengan baik.
2. Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dalam system sarana dan prasarana yang menunjang belum memenuhi standart tetapi memuaskan secara kualitas dari segi pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan kenyamanan dalam pelayanan dan atribut pendukung dirasa sudah cukup baik untuk sebuah pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Solok.
3. Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dilihat dari faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dilapangan dengan berbagai usaha dapat diatasi.
4. Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dalam melakukan strategi komunikasi pelayanan publik diadakan Karena adanya komitmen dan juga bentuk perhatian Bupati Solok dan juga salah satu SKPD yang harus dijalankan untuk mendekati kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arni Muhammad (2008). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 7.
- Effendy, Onong Uchjana (1984) Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung: Rosda Karya PT. Remaja Rosdakarya
- Efendy, Onong Uchjana (2008) Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung:
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Rohim, Syaiful. 2016. Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- <http://disdukcapil.solokkab.go.id> diakses tanggal 25 April 2019