

**STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN OGAN ILIR PADA PERUBAHAN LAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Penyiaran



Oleh :

**YUNTINA**

**07031181722019**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi  
Kependudukan”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Yuntina**

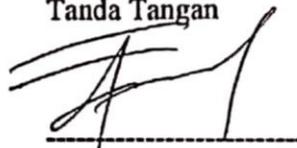
**07031181722019**

Pembimbing I

1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.

198411052008121003

Tanda Tangan



Tanggal

07-09-2021

Pembimbing II

2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom

199205312019032018



07 / 2021  
09



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Andres Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi  
Kependudukan”**

Skripsi

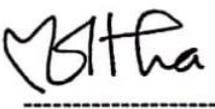
Oleh :  
Yuntina  
07031181722019

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 17 September 2021

Pembimbing :

1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.  
198411052008121003
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom  
199205312019032018

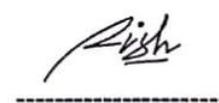
Tanda Tangan


  
-----  

  
-----

Penguji :

1. Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom.  
198802112019032011
2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si.  
199309052019032019

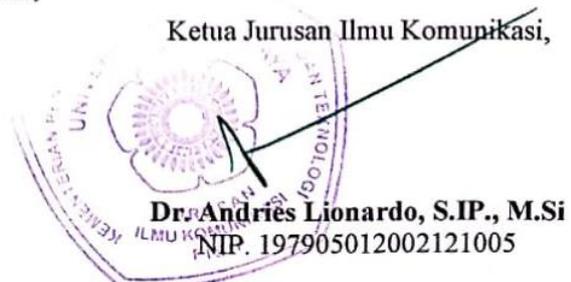
Tanda Tangan


  
-----  

  
-----



Mengetahui,  
Dekan FISIP-UNSRI,  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si.**  
NIP. 196601221990031004

Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,  
**Dr. Andriès Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

## **MOTTO**

**“Kita Bisa Membeli Jam Tangan Tapi Tidak Dengan Waktu, Nikmatilah  
Hidup dan Gunakan Sebaik-baiknya”**

**-Anonim-**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- 1. Diriku Sendiri.**
- 2. Kedua Orang Tuaku Tersayang, Papa Hakki dan Mamak Ratna.**
- 3. Saudaraku, Yuhana S.E, Reki Diansyah, Regus Wisnu, Alen Sipatulloh, Marlina Diana, dan Alan Elvano (Usuf).**
- 4. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.**
- 5. Almamater Universitas Sriwijaya.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi Kependudukan”, tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana di Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan serta pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, dan Pembimbing I Skripsi saya.
5. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku Pembimbing II Skripsi saya, dan Pembimbing Akademik saya.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terutama kepada Bapak Lutfi, Bapak Ferdian, Bu Khosyi'ah, Ibu Damayanti dan Seluruh Staff.
7. Mamak Ratna, Papa Hakki, Ayuk Yuhana S.E, Alan Elvano Usuf, Kak Alen Sipatulloh, Kyai Reki Diansyah, Kaka Marlina Diana, Dek Regus Wisnu, Bik Ayu dan Keluarga ku yang selalu memberikan Do'a, semangat, dan motivasi dalam mengerjakan Skripsi ini.

8. Kepada Arma, S.H. yang selalu memberikan saran masukan dan motivasi untuk kelangsungan skripsi saya.
9. Teman-temanku yang telah hadir disisiku, Deska Anggika, Dwi Febrianty dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman DPM KM FISIP UNSRI 2018,2019,2020.
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan selama pengerjaan Skripsi ini agar selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis sebagai masukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Penulis menyampaikan maaf apabila terdapat kekurangan dalam skripsi ini dan penulis sangat mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya Mahasiswa/i Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.

Indralaya, 17 September 2021

Yuntina

07031181722019

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Adanya Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.....	3
1.1.2 Masih Minimnya Penggunaan Website Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring .....	6
1.1.3 Terdapat Tanggapan Penolakan Dan Keluhan Masyarakat Terkait Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.....	7
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Konsep Strategi.....	12
2.2 Strategi Komunikasi.....	12
2.3 Komunikasi Persuasif.....	14
2.4 Komunikasi Persuasif Menurut David G. Myers.....	18
2.5 Media Online .....	20
2.6 Kerangka Pemikiran.....	21
2.7 Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	28

3.2 Definisi Konsep .....	28
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Unit Analisis .....	32
3.5 Informan Penelitian.....	32
3.6 Sumber Data .....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.9 Teknik Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Letak Disdukcapil Ogan Ilir .....	36
4.2 Profil Disdukcapil Ogan Ilir .....	37
4.3 Visi dan Misi Disdukcapil Ogan Ilir .....	37
4.4 Makna Logo Disdukcapil Ogan Ilir .....	38
4.5 Struktur Organisasi Disdukcapil Ogan Ilir .....	41
4.6 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Ogan Ilir.....	42
4.7 Layanan Administrasi Kependudukan .....	43
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>45</b>
5.1 Komunikator.....	47
5.1.1 Daya Tarik ( <i>attractiveness</i> ) .....	48
5.1.2 Keahlian ( <i>expertise</i> ) .....	53
5.1.3 Kepercayaan ( <i>trustworthiness</i> ) .....	58
5.2 Pesan .....	63
5.2.1 Kualitas Pesan.....	64
5.2.2 Repitisi.....	68
5.3 Metode Penyampaian .....	76
5.3.1 Media.....	77
5.3.2 <i>Direct Communication</i> .....	85
5.4 Khalayak.....	89
5.4.1 Spesialisasi Pekerjaan.....	90
5.4.2 Wawasan.....	94
5.5 Hambatan.....	98

5.5.1 Hambatan.....	99
5.5.2 Solusi.....	103
5.6 Analisis Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi Kependudukan.....	108
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
6.1 Kesimpulan.....	114
6.2 Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Website Disdukcapil Ogan Ilir.....	5
<b>Gambar 1.2</b> Statistik Layanan.....	6
<b>Gambar 1.3</b> Komentar Penolakan dan Keluhan.....	7
<b>Gambar 4.1</b> Lokasi Penelitian.....	36
<b>Gambar 4.4</b> Logo Pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir.....	38
<b>Gambar 4.7</b> Website Disdukcapil Ogan Ilir.....	46
<b>Gambar 5.1.2.1</b> Dokumentasi Bimbingan Teknis.....	56
<b>Gambar 5.1.3.1</b> Dokumentasi Sosialisasi Layanan Online.....	59
<b>Gambar 5.2.2.1</b> Dokumentasi Sosialisasi.....	70
<b>Gambar 5.2.2.2</b> Dokumentasi Bimbingan Teknis.....	71
<b>Gambar 5.3.1.1</b> Studi Dokumentasi.....	80
<b>Gambar 5.3.2.1</b> Dokumentasi Kegiatan.....	87
<b>Gambar 5.5.2.1</b> Dokumentasi Sanjo Barokah.....	104

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Jumlah Keluhan Masyarakat .....	8
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Fokus Penelitian .....	30
<b>Tabel 5.1</b> Temuan Dimensi Komunikator .....	47
<b>Tabel 5.2</b> Temuan Dimensi Pesan.....	64
<b>Tabel 5.3</b> Temuan Dimensi Metode Penyampaian .....	76
<b>Tabel 5.4</b> Temuan Dimensi Khalayak .....	89
<b>Tabel 5.5</b> Temuan Dimensi Hambatan.....	99

## DAFTAR BAGAN

<b>2.1</b> Alur Penelitian .....	23
<b>4.5</b> Struktur Organisasi Disdukcapil Ogan Ilir .....	41

## ABSTRAK

Layanan administrasi daring merupakan penataan data dokumen kependudukan yang diresmikan oleh kementerian dalam negeri pada tahun 2019. Penggunaan *website online* untuk melakukan pengajuan administrasi merupakan sesuatu hal yang baru ditengah-tengah masyarakat yang memiliki pola pikir beragam, sehingga tentu tidak terlepas dari strategi komunikasi persuasif untuk meningkatkan penggunaan. Melalui metode kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi komunikasi persuasif yang dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan penggunaan layanan administrasi daring. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi persuasif David G Myers (2012:309). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan strategi komunikasi persuasif Disdukcapil Ogan Ilir pada perubahan layanan administrasi kependudukan daring dapat dikatakan optimal, hal ini dilihat berdasarkan beberapa dimensi yang dinyatakan mempunyai peran yang cukup besar dan dimensi khalayak belum diterapkan dengan maksimal.

**Kata Kunci :** Layanan Administrasi, *Website Online*, Komunikasi Persuasif

**Pembimbing I**



**Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 198411052008121003

**Pembimbing II**



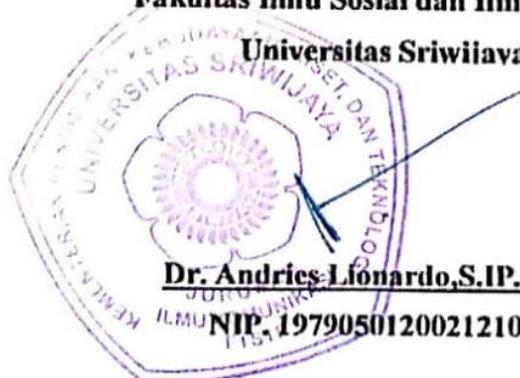
**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom.**  
NIP. 199205312019032018

**Palembang, September 2021**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

## ABSTRACT

*Online administration service is structuring population inaugurated by ministry of internal affairs in the year of 2019. Use of online website for make administrative submissions is something new in the midst of society that has a diverse mindset, so that certainly cannot be separated from persuasive communication strategy for increase usage. Through qualitative methods, this research aims to see the persuasive communication strategy that carried out by Ogan Ilir District Population and Civil Registration Office In increasing online administration service. This study uses the persuasive communication theory by David G Myers (2012:309). Data collection techniques in this study were carried out through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The result of this research is that the implementation of persuasive communication strategy by Ogan Ilir District Population and Civil Registration Office on changes to online population administration services can be sald to be optimal, this can be knows by several dimensions that considered to have a big role and dimension of audience has not been optimally implemented.*

**Keywords:** *Service Administration, Online Website, Persuasive Communication*

**Advisor I**



**Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 198411052008121003

**Advisor II**



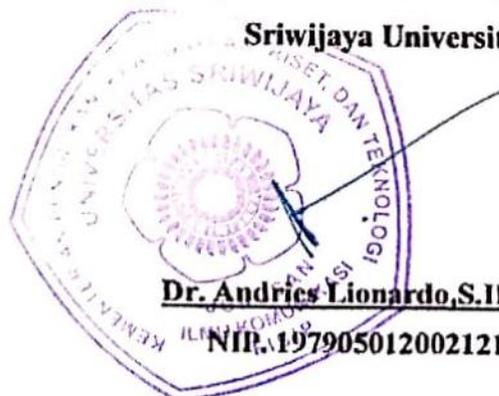
**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom.**  
NIP. 199205312019032018

**Palembang, September 2021**

**Head of Department Communication Science**

**Fakulty of Social and Political Science**

**Sriwijaya University**



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peradaban manusia di dunia tidak bisa hidup tanpa adanya orang lain, manusia berinteraksi satu sama lain untuk menyatukan persepsi. Komunikasi menjadi sangat penting di kehidupan manusia untuk menyampaikan sebuah pesan hingga pesan tersebut dapat dimengerti serta dipahami. Pentingnya komunikasi digunakan untuk memperoleh maupun memberi informasi untuk membujuk dan mempengaruhi orang lain atas masalah yang terjadi supaya dapat mengambil sebuah keputusan.

Adanya komunikasi tidak hanya untuk memberikan informasi, tentunya terdapat tujuan dari komunikasi tersebut. Komunikasi berguna untuk merangsang menggerakkan orang lain dalam melakukan suatu tugas atau mendidik perilaku. Seiring berjalannya waktu komunikasi terus berkembang dengan kehadirannya teknologi yang semakin canggih. Kecanggihan teknologi mendorong seluruh tatanan untuk memanfaatkannya, seperti halnya di bidang pelayanan masyarakat yang terus mengikuti perkembangan zaman.

Kehadiran teknologi tidak serta merta langsung diterima oleh kebanyakan orang dan tentunya ada pro dan kontra, sehingga upaya yang harus dilakukan agar informasi maupun pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan dipahami oleh orang lain dengan cara memiliki strategi komunikasi persuasif untuk mencapainya. Dapat dikatakan bahwa terjalannya komunikasi diharapkan oleh komunikator mempengaruhi komunikan sesuai dengan keinginan komunikasi yang disampaikan.

Hal tersebut dapat berupa penyampaian komunikasi persuasi kepada komunikan. Persuasi sebagai kemampuan memberikan pengenalan, keyakinan, dan nilai pada diri orang lain dengan memengaruhi pemikiran dan tindakan mereka melalui strategi yang spesifik (Kevin Hogan dalam Hendri, 2019:52).

Menurut Olzon dan Zanna dalam (Syamsurizal, 2016:129-130) persuasi merupakan perubahan sikap akibat paparan informasi dari orang lain. Respon terhadap terjalannya komunikasi ialah dengan sikap rasa suka atau tidak suka pada sesuatu. Paparan informasi akan menumbuhkan kesadaran seseorang dalam melakukan sesuatu.

Pada praktiknya, pemberian pesan persuasi kepada masyarakat oleh pemerintah itu sangat penting terkhusus dengan adanya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia ditunjukkan oleh kualitas pelayanan publik yang masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pemungutan liar (Miko & dkk, 2017:132). Oleh sebab itu, pemerintah harus terus memberikan pemahaman kepada masyarakat.

Sulitnya proses dalam mengurus pelayanan administrasi pemerintah tidak sedikit masyarakat merasa bahwa pelayanan yang mempersulit mereka akan menguntungkan beberapa oknum pemerintah. Berdasarkan survei nasional yang dilakukan oleh *poling center* dan *ICW (Indonesia Corruption Watch)* terdapat oknum pemerintah yang melakukan pungutan liar, terdapat 52% masyarakat dalam mengurus administrasi publik dan 25% dari yang mengurus merasa telah diperas oleh oknum pemerintah.

Akibatnya, pelayanan publik yang dinilai tidak adanya keadilan maka akan menimbulkan potensi bahwa pelayanan tersebut hanya diperuntukan bagi kalangan kelas atas. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahap tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan (Miko & dkk, 2017:138)

Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah harus terus memberikan arahan dan pemahaman kepada masyarakat untuk mengubah pola pikir serta perilaku. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kabupaten Ogan Ilir yang merupakan instansi pemerintahan dalam pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan penting dalam komunikasi persuasif untuk mengajak masyarakat serta memberikan pemahaman dalam menggunakan layanan administrasi secara daring dan mengubah perilaku.

Layanan administrasi secara daring masih terbilang baru di tengah-tengah masyarakat yang belum paham dalam penggunaannya. Tentunya, saat informasi ini disebarluaskan ada yang menerima maupun menolak atau ada sikap rasa suka atau tidak suka terhadap sesuatu. Namun, pemerintah harus mampu mengajak masyarakat untuk menggunakannya serta memberikan pengertian atau pengetahuan dengan berupaya melakukan strategi komunikasi persuasif.

Adapun alasan peneliti untuk pemilihan judul “Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi Kependudukan”, yaitu :

#### **1.1.1. Adanya Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring**

Layanan administrasi kependudukan dilakukan agar penataan data tersusun dengan baik dan dokumen data kependudukan yang digunakan untuk pelayanan publik maupun sektor lainnya. Pentingnya pencatatan sipil data kependudukan dalam pelayanan publik untuk memenuhi hak-hak administratif penduduk. Menurut Pasal 58 UU No.24 Tahun 2013 ayat (4) tentang Data Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) yang digunakan untuk semua keperluan adalah Data Kependudukan dari Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, antara lain untuk pemanfaatan : pelayanan publik; perencanaan pembangunan; alokasi anggaran; pembangunan demokrasi; dan penegakan hukum dan pencegahan kriminal. Rangkaian penataan kegiatan serta penerbitan dokumen dalam administrasi kependudukan diselenggarakan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir memaksimalkan layanan administrasi kependudukan karena pentingnya

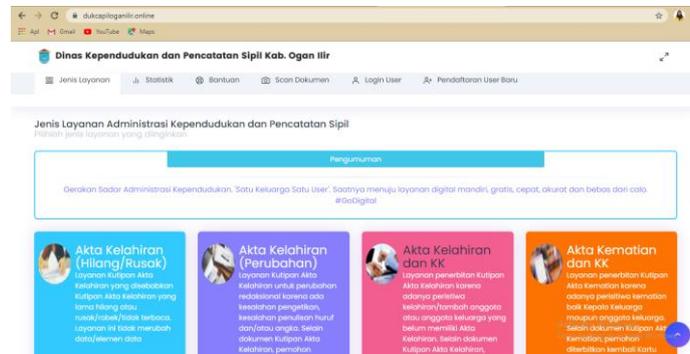
pencatatan sipil bagi masyarakat. Layanan Disdukcapil Ogan Ilir yang awalnya dilakukan hanya secara langsung, namun saat ini mengubah layanan administrasi kependudukan secara daring. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, peraturan tersebut mengesahkan adanya layanan administrasi kependudukan secara daring yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Provinsi maupun Kabupaten atau Kota diseluruh Indonesia.

Layanan administrasi kependudukan secara daring yang awalnya belum dimaksimalkan oleh Disdukcapil Ogan Ilir karena adanya kendala. Menurut Kepala Dinas Dukcapil Ogan Ilir Lutfi pada *video conference* melalui *zoom meeting* pada 20 Oktober 2020 mengatakan bahwa “pelayanan administrasi online dimaksimalkan pada saat adanya virus *covid-19* sebab sebelumnya terjadi beberapa kendala”.

Awal pandemi *Covid-19* di Indonesia, seluruh instansi melakukan *work from home* (wfh). Pada tanggal 20 maret 2020 Disdukcapil Ogan Ilir mengeluarkan Surat Keputusan perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan *Covid-19*. Antisipasi penyebaran virus *Covid-19* Disdukcapil Ogan Ilir menginformasikan kepada masyarakat bahwa untuk menunda mengurus dokumen secara langsung selama 2-3 pekan terhitung pada tanggal 20 maret 2020.

Pengajakan penggunaan layanan administrasi kependudukan secara daring melalui sosialisasi secara langsung dan pemanfaatan media *video conference zoom*, media sosial seperti *youtube, facebook, dan instagram* supaya menggunakan website resmi layanan administrasi kependudukan secara daring menggunakan laman <http://dukcapiloganilir.online>.

**Gambar 1.1**  
**Website Disdukcapil Ogan Ilir**



**Sumber : Website**

Pada website layanan administrasi kependudukan secara daring Disdukcapil Ogan Ilir dapat mengurus layanan seperti, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, kartu keluarga, kartu identitas anak, kartu tanda penduduk, dan surat keterangan pindah. Terdapat beberapa elemen untuk mengubah, hilang, menghapus, rusak, dan pembuatan baru.

Pada akhir bulan Juni 2020 pemberlakuan *new normal* telah di terapkan oleh beberapa wilayah di Indonesia. Pembukaan kembali instansi atau kantor-kantor dengan berbagai protokol kesehatan. Penambahan kasus positif virus corona di Indonesia setiap hari naik secara signifikan, kondisi yang tidak memungkinkan untuk melakukan kontak langsung.

Pemberlakuan yang dilakukan Disdukcapil Ogan Ilir pada awal *newnormal* dengan tetap membuka layanan administrasi kependudukan secara langsung untuk yang memiliki keperluan secara mendesak dan secara daring melalui *website* Disdukcapil dengan melakukan wfh 50% dan wfo (*work from office*) 50% yang dilansir dari [www.tvonenews.com](http://www.tvonenews.com). Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas layanan administrasi kependudukan secara daring.

### 1.1.2. Masih Minimnya Penggunaan Website Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Hadirnya website layanan administrasi secara daring ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Adapun tujuan dari adanya website ini menurut Dirjen Dukcapil Kemendagri RI pada saat melakukan rapat koordinasi video *conference* pada awal bulan april 2020, melakukan *grand strategi* tentang pelayanan yang membahagiakan masyarakat dan Rapat Koordinasi Disdukcapil se-Sumatera Selatan oleh Disdukcapil Provinsi Sumatera Selatan. Artinya hadirnya website ini diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan administrasi kependudukan.

**Gambar 1.2**  
**Statistik Layanan**



**Sumber : Website (diakses pada 14 februari 2021, pukul 21:14 WIB)**

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa penggunaan layanan administrasi kependudukan secara daring masih sangat minim. Terhitung yang mengunjungi layanan ini hanya 128 pengunjung dan yang mengajukan hanya 13. Sedangkan saat ini, pelayanan administrasi kependudukan secara daring diharuskan untuk penggunaanya apalagi pada masa pandemi.

Seperti tujuan utama dari adanya website layanan administrasi kependudukan secara daring ini agar dapat memudahkan proses

pengurusan, lebih praktis, dan gratis. Pentingnya komunikasi persuasi untuk membujuk, merayu, dan mengajak masyarakat untuk menggunakan layanan ini.

### 1.1.3. Terdapat Tanggapan Penolakan dan Keluhan Masyarakat Terkait Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Pada setiap proses komunikasi persuasi tidak selamanya akan berjalan mulus, tentu terdapat *noise* atau hambatan yang akan ditemui. Gangguan atau hambatan komunikasi merupakan sesuatu yang menghalangi kelancaran peralihan pesan atau informasi dari sumber kepada penerimanya (Lubis, 2017:6). Akibat dari gangguan tersebut maka akan mengurangi pemberian makna atas suatu pesan yang disampaikan.

Pada praktiknya hambatan tersebut yang terjadi pada Disdukcapil Ogan Ilir dalam menyampaikan mengajak dan menyampaikan informasi kepada khalayak yang mengakibatkan penolakan dan keluhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Ogan Ilir.

#### Gambar 1.3

#### Komentar Penolakan dan Keluhan



Sumber : *facebook* dan *youtube* Disdukcapil Ogan Ilir

Gambar diatas merupakan bentuk penolakan dan keluhan masyarakat yang belum menerima adanya layanan administrasi kependudukan secara daring dari media sosial *facebook* dan *youtube* Disdukcapil Ogan Ilir. Komunikasi persuasif digunakan untuk memengaruhi segmen publik tertentu karena komunikasi persuasif dapat mengubah sikap, keyakinan, pandangan, dan perilaku seseorang (Ruslan dalam Sutjipto & Hafni, 2019:118).

Dapat dirincikan lagi bahwa media sosial Disdukcapil Ogan Ilir merupakan wadah aspirasi, keluhan, kritik, dan saran masyarakat. Terdapat jumlah keluhan masyarakat terkait perubahan layanan administrasi kependudukan secara daring.

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Keluhan Masyarakat**

No	Media yang digunakan	Jumlah Pengikut	Jumlah Keluhan
1	<i>Facebook</i> (Disdukcapil Ogan Ilir)	4.505	132
2	<i>Youtube</i> (DISDUKCAPIL OGAN ILIR)	234	46
3	<i>Instagram</i> (disdukcapil_oganilir)	1.212	3

**Sumber: Penulis**

Dari data tersebut dapat di lihat bahwa akun *facebook* Disduk Capil Ogan Ilir mendapatkan tanggapan tentang keluhan yang banyak dari masyarakat ketika akun Disdukcapil Ogan Ilir *posting* tentang layanan administrasi kependudukan secara daring. Data diatas diambil dari awal mulainya pemberlakuan Surat Keputusan dari Disduk Capil Ogan Ilir tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pandemi *Covid-19* pada 20 maret 2020 sampai Desember 2020. Waktu pengamatan itu berlaku pada ketiga akun media sosial Disdukcapil Ogan Ilir.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa untuk urutan pertama yang mendapat tanggapan atau partisipasi publik yaitu pada akun *facebook* dengan 132 keluhan masyarakat tentang layanan administrasi kependudukan secara daring. Urutan kedua hasil pengamatan pada akun

*youtube* dengan 46 keluhan dan urutan ketiga hasil pengamatan pada akun *instagram* dengan keluhan hanya 3 tentang layanan administrasi kependudukan secara daring.

Dari pengamatan tersebut akun *facebook* menjadi wadah aspirasi masyarakat tentang keluhan yang mereka temukan. Dalam setiap komentar ditemukan beragam kritik, argumen, pertanyaan, komentar yang positif maupun komentar yang negatif. Beberapa keluhan yang ada dikolom komentar ada banyak juga mendapat tanggapan dari Disdukcapil. Sedangkan akun *youtube* menjadi wadah penyebaran informasi tutorial cara penggunaannya, serta mendapatkan *feedback* dari pengguna. Namun, pada akun *instagram* terlihat penggunanya kurang aktif untuk berinteraksi.

Disdukcapil Ogan Ilir sebagai lembaga pelayanan masyarakat memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam layanan secara daring. Ada proses dalam mencapai tujuan ini karena sebagai lembaga masyarakat harus bekerja keras untuk mendapatkan perhatian dan keyakinan dari masyarakat agar tujuan yang diinginkan oleh lembaga dapat tercapai dan sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dan disertai dengan data, penulis memahami bahwa dalam praktik melakukan strategi komunikasi persuasi pada perubahan layanan administrasi kependudukan secara daring mempunyai pengaruh besar dalam menentukan tindakan masyarakat untuk menggunakannya. Hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang “Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi Kependudukan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi Kependudukan ?
2. Apa saja faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dalam proses komunikasi persuasif ?

## **1.3 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Persuasif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Pada Perubahan Layanan Administrasi Kependudukan dan faktor penghambat dalam proses komunikasi persuasif.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang strategi komunikasi persuasif yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir pada perubahan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan menambah kajian serta penelitian dibidang ilmu komunikasi khususnya pada mahasiswa ilmu komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak lain dalam menyajikan informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti merupakan peneliti dapat mendeskripsikan serta mengetahui strategi komunikasi persuasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir pada perubahan layanan administrasi kependudukan, serta mengetahui hambatan yang terjadi pada proses komunikasi persuasif tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilla, N., & dkk. (2020). *Teori-teori Komunikator*. Banten: Desanta Muliavisitama.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: SAGE Publications.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Kharisma.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019). *Teknologi Informasi dalam Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendri, E. (2019). *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kuswana, S. W. (2012). *Taksonomi Kognitif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miko, A., & dkk. (2017). *Kajian Prospektif SANKRI 2025*. Jakarta: Pusat Kajian Sistem dan Hukum Administrasi Negara-Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Myers, D. G. (2012). *Psikologi Sosial Edisi 10 buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nasrullah, R. (2017). *Teori Dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta: Kencana.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.

- Raco. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmaningtyas, A., & dkk. (2015). *The Power Of Media*. Malang: CV. Garuda Mas Sejahtera.
- Romli, A. S. (2014). *Jurnalistik Online*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Severin, W. J., & Tankard, J. W. (2011). *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, & Terapan Di Dalam Media Massa, Edisi Kelima*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siswandi, E. (2012). *Birokrasi Masa Depan Menuju Tata Kelola Pemerintah Yang Efektif dan Prima*. Bandung: Mutiara Press.
- Soemirat, S., & Suryana, A. (2017). *Komunikasi Persuasif*. Banten: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Suryawati, I. (2014). *Jurnalistik Suatu Pengantar*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tika, M. P. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tri, D. S., Dikdik, W., & Arif, B. (2012). *Geopolitik Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.

## **JURNAL**

- Harivarman, D. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan (Studi Kasus di Direktorat Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan). *Jurnal Universitas Airlangga* , 4.
- Lubis, E. E. (2017). Police In Persuasive Communication Strategies Increase The Partisipasi Society At The Safe House Program In District Sukajadi Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Komunikasi* , 6.

- Nova, S. P. (2018). Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai PT.Pos Indonesia (PERSERO) Kota Pekan Baru. *Jurnal Ilmu Komunikasi JOM FISIP* , 8.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung-Samarinda. *e-Jurnal Ilmu Komunikasi* , 149.
- Sikumbang, A. T., Effendy, E., & Husna, U. (2019). Efektifitas Komunikasi Persuasif Penyuluh Agama Islam Dalam Pembinaan Majelis Taklim Kota Langsa. *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* , 33.
- Sumiyati. (2017). Efektivitas Perumusan Masalah Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ahwal al-Syahsiyah dan Tarbiyah STAI Mempawah* , 41.
- Sutjipto, V. W., & Hafni, D. R. (2019). Faktor-Faktor Komunikasi Persuasif Susi Pudjiastuti Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Untuk Mengonsumsi Ikan. *Jurnal Perspektif Komunikasi* , 118.
- Syamsurizal. (2016). Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Aktivitas Pemasaran (Studi Deskriptif Komunikasi Persuasif Presenter (Staff Pemasaran) dalam Merekrut Calon Mahasiswa baru di Politeknik LP3I Jakarta). *Jurnal Lentera Bisnis* , 130.

## **SUMBER LAINNYA**

disdukcapiloganilir.online diakses pada 14 Februari 2021

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring : Menteri Dalam Negeri RI 2019.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentag Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Ulu Selatan, dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347).

Undang-undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2003 Pasal 58 Tentang Data Kependudukan : Undang-Undang Republik Indonesia 2003.

www. sumsel.go.id diakses pada 5 Juli 2021

www.tvonenews.com diakses pada 1 Januari 2021.