



Komunikasi Pemerintah Desa Kerapuh : Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Kegiatan Administrasi Kependudukan

Cindi Br Nainggolan¹, Rahmadhona Fitri Helmi²

¹⁾²⁾ Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email correspondence*: cindinainggolan02@gmail.com*

Keywords :

Participation,
Communication
strategy,
Government
communication

Kata Kunci :

Partisipasi,
Strategi
Komunikasi,
Komunikasi
Pemerintah

Abstract

The purpose of this study to examine and review the communication strategy of the village government to increase public awareness and involvement in managing population administration and to determine the obstacles faced in increasing public participation. This research is a qualitative descriptive research. Data collection is done through observation, documentation, and interviews with related informants. The results of the study indicate that the communication strategy of the Kerapuh Village Government in increasing public participation in population administration is using the seven effective communications (7Cs) approach. The village government has attempted to build effective communication through easily understood language, direct delivery by the hamlet head, and the preparation of relevant messages. However, this strategy still faces obstacles, both internal such as low awareness, time, and community education, and external such as minimal socialization, limited facilities and infrastructure, and lack of village apparatus capacity. Improved communication and institutional capacity are needed to encourage more optimal community participation.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengkaji strategi komunikasi pemerintah desa guna meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan (Adminduk) serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini berjenis kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Desa Kerapuh dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap administrasi kependudukan dengan pendekatan *seven effective communications (7Cs)*. Pemerintah desa telah berupaya membangun komunikasi yang efektif melalui bahasa yang mudah dipahami, penyampaian langsung oleh kepala dusun, serta penyusunan pesan yang relevan. Namun, strategi ini masih menghadapi kendala, baik internal seperti rendahnya kesadaran, waktu, dan pendidikan masyarakat, maupun eksternal seperti minimnya sosialisasi, sarana prasarana terbatas, dan kurangnya kapasitas aparat desa. Diperlukan peningkatan komunikasi dan kapasitas kelembagaan untuk mendorong partisipasi masyarakat secara lebih optimal.

PENDAHULUAN

Sebagai negara yang menjunjung prinsip hukum, Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum serta pengakuan terhadap berbagai peristiwa penting yang dialami oleh warganya. Perlindungan ini harus diberikan kepada seluruh Warga Negara Indonesia (WNI), baik yang tinggal di dalam negeri maupun yang berada di luar negeri. Administrasi kependudukan menjadi aspek yang sangat krusial. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana yang berwenang, dengan memenuhi persyaratan yang berlaku dalam proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Artinya, setiap individu memiliki kewajiban untuk melaporkan semua peristiwa yang berkaitan dengan status kependudukannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Selain itu, pemerintah desa juga dituntut untuk mengelola administrasi pemerintahan secara tertib dan efisien, serta menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan desa yang transparan. Administrasi kependudukan di Desa Kerapuh Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai memiliki banyak jenis layanan kepada masyarakat, diantaranya layanan perizinan dan Non Perizinan. Penelitian ini akan berfokus pada Pemerintah Desa Kerapuh bagi warganya dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga maupun Akta Kelahiran karena dokumen tersebut merupakan identitas utama bagi setiap warga negara. Yang mana dokumen tersebut menjadi persyaratan bagi banyak layanan lainnya, dan segala urusan hukum baik perdata maupun pidana.

Jumlah penduduk di Desa Kerapuh berjumlah 2.050 jiwa, dengan penduduk berjenis kelamin laki-laki sebesar 1.054 jiwa dan perempuan 996 jiwa yang terdiri dari 613 keluarga (Dokumen RPJMDes Kerapuh). Namun, dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di desa tersebut masih menghadapi kendala, terutama terkait keterbatasan sumber daya pendukung serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam mewujudkan administrasi kependudukan yang tertib, aman, dan akuntabel. Fenomena ini dapat diamati melalui tingginya jumlah masyarakat di desa setempat yang belum memiliki akta kelahiran untuk anak-anak mereka, serta masih banyaknya warga yang belum memperbarui kartu keluarga yang telah melewati masa berlaku. Tercatat tahun 2024 yang mana penduduk usia >17 tahun yang belum memiliki KTP sebanyak 3%, penduduk yang belum memiliki kartu keluarga sebanyak 5% keluarga, penduduk yang belum memperbaharui masa berlaku kartu keluarga sebanyak 7% dan penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran usia <5 tahun sebanyak 25%. secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Administrasi Kependudukan Desa Kerapuh Tahun 2024

No.	Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1	Penduduk Usia <17 tahun yang belum memiliki KTP	50	3%
2	Penduduk yang tidak memiliki Kartu Keluarga (KK)	30	5%
3	Penduduk yang belum memperbaharui masa berlaku KK	40	7%
4	Penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran	40	25%

Keterlibatan masyarakat desa dalam kegiatan administrasi penduduk merupakan bentuk partisipasi yang mendorong pemerintahan desa untuk transparan dan akuntabel (Simanjuntak & Ivanna, 2024). Rendahnya partisipasi masyarakat desa terhadap kegiatan administrasi penduduk dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap administrasi penduduk. Kurangnya komunikasi efektif dari aparat atau pemerintah desa dengan masyarakat desa. Sehingga banyak warga yang tidak mendapatkan informasi yang jelas dan memadai mengenai pentingnya kegiatan administrasi tersebut. Akibatnya masyarakat kurang terlibat dan tidak memahami prosedur yang harus diikuti sehingga dapat menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap administrasi penduduk (Setiawan & W, 2024). Komunikasi menjadi alat vital untuk Komunikasi menjadi alat vital untuk menjembatani hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Pemerintahan akan berjalan dengan baik jika komunikasi didalamnya berlangsung dengan baik pula. Jika komunikasi berlangsung secara tidak baik, maka pemerintahan tidak akan berjalan sesuai dengan harapan aparat pemerintahan desa (Khalid & Muhlisin, 2023). Menurut Mulyadi (2009), partisipasi masyarakat adalah didefinisikan ketika warga terlibat pengambilan pelaksanaan suatu keputusan program, di serta mana masyarakat juga merasakan manfaat dari kebijakan tersebut. Selain itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi untuk memastikan peningkatan kesejahteraan mereka secara berkelanjutan. Strategi komunikasi dapat diartikan sebagai Strategi komunikasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seorang komunikator untuk menyampaikan pesan kepada penerima dengan tujuan tertentu, menggunakan media, isi pesan dan dampak yang ingin dicapai agar sesuai dengan sasaran komunikasi (Septiani, 2022).

Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila terjadi pertukaran informasi dua arah antara pengirim dan penerima pesan, serta keduanya memberikan tanggapan terhadap informasi tersebut sesuai dengan harapan masing-masing pihak. Dalam bukunya yang berjudul "Effective Public Relation" karya Cutlip et al., (2011:408)

menyebutkan hal-hal berikut sebagai bagian dari “The Seven Communications” yang juga dikenal sebagai “7C”, diantaranya:

1. Credibility (kredibilitas), komunikasi yang dimulai dengan menciptakan suasana saling percaya antara komunikator dan komunikan. Kepercayaan ini dapat terwujud apabila komunikator mampu menjalin hubungan yang positif serta berinteraksi secara efektif dengan audiensnya.
2. Context (kesesuaian), komunikasi yang efektif memerlukan lingkungan sosial yang kondusif, bebas dari gangguan antara pengirim dan penerima serta sarana komunikasi yang saling berhubungan. Pesan harus relevan dengan situasi penerima dan memiliki makna bagi penerima.
3. Content (isi), pesan harus disampaikan menggunakan kata-kata yang jelas dan mudah dipahami sehingga pengirim dan penerima pesan dapat memahami maksud, tema, dan tujuan dari semua aktor yang terlibat. Artinya, bahwa pesan yang disampaikan harus mengandung makna bagi penerimanya dan relevan dengan kondisi penerima.
4. Clarity (kejelasan), bahwa pesan harus memiliki tujuan, tema, dan maksud yang sama antara komunikator dan komunikan. Clarity juga dapat berarti keterbukaan dan transparansi. Selain itu, pesan harus menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana. Untuk pemberi pesan dan penerima pesan, kata-kata yang digunakan harus memiliki arti yang sama.
5. Continuity and Consistency (kontinuitas dan konsistensi), penyampaian pesan secara berulang dengan berbagai bentuk, namun tetap mempertahankan keselarasan isi agar tidak saling bertentangan, sehingga bertujuan untuk mempermudah proses komunikasi. Proses ini bersifat berkelanjutan, karena komunikasi perlu disampaikan secara terus menerus dengan berbagai informasi yang konsisten agar pesan dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat.
6. Channel (saluran), dalam memilih saluran komunikasi (media), sebaiknya disesuaikan dengan media yang biasa digunakan oleh komunikator, agar pesan dapat tersampaikan secara efektif. Setiap media memiliki karakteristik dan tingkat efektivitas yang berbeda dalam menyampaikan pesan.
7. Capability of the audience (kapasitas atau kemampuan audiens), komunikasi dianggap efektif jika komunikator tidak memberikan beban berlebihan kepada komunikan dalam memahami pesan yang disampaikan. Oleh karena itu, komunikasi perlu disesuaikan dengan kemampuan audiens, termasuk keterkaitan media yang digunakan dalam menyampaikan pesan.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif langkah ini dimana peneliti harus mendeskripsikan suatu fenomena atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Artinya dalam penulisan data atau fakta yang dihimpun

berbentuk kata atau gambar daripada angka. Dalam penulisan penelitian kualitatif berisi fakta yang diungkap di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan (Anggito & Setiawan, 2018:11). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual keadaan di lapangan berdasarkan data yang diperoleh langsung dari informan. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025, yang berlokasi di Kantor Desa Kerapuh yang berlokasi di Dusun I Desa Kerapuh, Kecamatan Dolok Masihul, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara.

Informan adalah pihak yang menyampaikan informasi terkait topik yang dikaji dalam penelitian. Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pemilihan sampel yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti menentukan kelompok peserta yang dianggap paling relevan dan sesuai dengan kriteria masalah penelitian. Sebagai subjek informasi, mereka berperan dalam menyediakan berbagai sumber data yang mendukung kelancaran proses penelitian.

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1 Orang
2	Sekretaris Desa	1 Orang
3	Kasi Pemerintahan dan Kasi Pelayanan	1 Orang
4	Kepala Dusun	1 Orang
5	Masyarakat Desa Kerapuh yang pernah mengikuti sosialisasi administrasi kependudukan dan berpartisipasi aktif	10 Orang
6	Masyarakat Desa Kerapuh yang pernah mengikuti sosialisasi administrasi kependudukan dan berpartisipasi pasif	10 Orang

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi non-partisipatif, wawancara, dan studi dokumentasi. Metode ini dipilih untuk memperoleh data secara langsung dari sumber yang diamati guna memahami fenomena secara mendalam. Uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi dalam (Sugiyono, 2017:273), yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017:246), Analisis data kualitatif termasuk pengurangan data, penampilan data, dan drawing/verifikasi hasil, yang dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai selesai, sehingga data menjadi jenuh. Adapun tahapan dalam pengolahan data mencakup proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan sesuai dengan pendekatan analisis data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Pemerintah Desa dalam Partisipasi Aktif Meningkatkan Masyarakat terhadap Kegiatan Administrasi Penduduk

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang penting adalah administrasi kependudukan, yang mencakup penerbitan dan pengelolaan dokumen seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan publik. Penelitian ini menyoroti peran Pemerintah Desa Kerapuh dalam membantu warga memperoleh dokumen kependudukan yang menjadi dasar identitas hukum. Partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, sebagai wujud kesadaran atas pentingnya dokumen legal tersebut (Khalid & Muhlisin, 2023).

Peningkatan partisipasi masyarakat di Desa Kerapuh dapat dilakukan dengan membangun hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Maka dari itu dibutuhkan komunikasi yang efektif dalam menjalankan setiap kegiatan ataupun program dari pemerintah desa. Komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kerapuh dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat terhadap kegiatan administrasi kependudukan dimana menerapkan teori seven effective communications "7Cs" menurut Cutlip et al dalam bukunya "Effective Public Relations", (Cutlip et al., 2011:408), diantaranya:

1. Credibility (kredibilitas)

Kredibilitas dalam komunikasi dimulai dengan menciptakan suasana yang percaya di mana komunikator berusaha melayani publik dengan keyakinan dan respek. Pemerintah Desa, termasuk kepala desa dan perangkat desa adalah komunikator atau pelaku komunikasi yang bertanggung jawab untuk merencanakan dan menerapkan strategi komunikasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Desa Kerapuh. Mereka memiliki keahlian dasar komunikasi, skill maupun passion mengenai kehumasan. Pemerintah desa bertanggung jawab untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat melalui penyajian informasi yang menarik, yang disampaikan lewat media atau saluran komunikasi yang dimiliki oleh organisasi. Dalam batas waktu yang tepat dan sesuai dengan aturan, pemerintah desa memilih informasi yang ditujukan kepada organisasi. Adapun contoh kegiatan yang dilakukan pemerintah desa dalam membangun kredibilitas kepada masyarakat dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1. Kegiatan Rapat dan Musyawarah di Kantor
Desa Kerapuh**

Selanjutnya, kredibilitas yang dibangun oleh pemerintah desa dalam memberikan informasi terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi atau akses kemudahan komunikasi antar dua pihak dalam kegiatan respon, melakukan diskusi atau dialog dengan masyarakat, memberikan pelayanan yang baik, serta melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pemberi informasi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Akhmad selaku kepala desa dalam wawacranya yang menyatakan bahwa:

“...Jadi kami dari pemdes berusaha selalu terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi ke masyarakat. kami pastikan semua informasi itu benar, lengkap, dan disampaikan dengan cara yang mudah dimengerti. Kami juga minta bantuan perangkat desa dan kepala dusun untuk ikut menyampaikan informasi supaya lebih dekat ke warga. Kalau ada warga yang bingung, kami siap bantu jelaskan satu per satu, supaya mereka merasa dilayani dengan baik dan percaya” (wawancara, 2025).

Namun dalam membangun kepercayaan masyarakat pemerintah desa masih dihadapkan dengan berbagai tantangan salah satunya masih banyaknya masyarakat yang masih belum sepenuhnya percaya kepada pemerintah desa hal tersebut dikarena masyarakat yang masih mudah untuk percaya pada hal-hal yang disampaikan oleh orang lain atau mudah terprovokasi dengan berita yang tidak benar. Yang disampaikan oleh Bapak Poniman selaku sekretaris desa yang mengatakan:

“...tantangan paling besar itu rasa curiga atau kurang percaya dari sebagian warga, apalagi kalau dulu pernah ada pengalaman buruk dengan pelayanan. Selain itu warga lebih cepat percaya dari berita di luar yang belum tentu benar” (wawancara, 2025).

Rasa kepercayaan masyarakat dikatakan belum sepenuhnya baik. Hal ini dikarenakan masyarakat menilai bahwasanya pemerintah masih kurang transparan terhadap informasi yang disampaikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak NP yang mengatakan bahwa:

“...Kalau untuk tingkat kepercayaan saya kepada pemerintah desa nggak bisa 100% sih. Yah dikarenakan mereka itu masih kurang terbuka kepada masyarakat mengenai informasi administrasi yang ada. terkadang juga

informasi hanya sampai pada orang-orang tertentu yang mana disampaikan secara sepihak” (wawancara, 2025).

Disamping itu pemerintah desa telah berupaya keras dalam membentuk rasa saling percaya dan menjaga hubungan kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi atau akses kemudahan komunikasi antar dua pihak terkait dalam kegiatan respon terhadap suatu informasi, melakukan berbagai program maupun komunikasi yang baik maka dari itu rasa percaya akan timbul karena adanya aktivitas diskusi maupun dialog dengan masyarakat.

2. Context (kejelasan)

Agar komunikasi berjalan efektif, dibutuhkan lingkungan sosial yang kondusif, bebas dari gangguan antara komunikator dan komunikan, serta didukung oleh media atau saluran komunikasi yang relevan. Secara ringkas, komunikasi harus disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan, disampaikan oleh Bapak Akhmad yang mengatakan bahwa:

“...kami di pemerintah desa selalu berusaha menyesuaikan informasi dengan kondisi warga. Sebelum menyampaikan sesuatu, kami biasanya lihat dulu situasi di lapangan, dengar masukan dari kepala dusun dan tokoh masyarakat. Jadi informasi yang kami sampaikan benar-benar yang dibutuhkan warga” (wawancara, 2025).

Dalam hal ini, Pemerintah Desa Kerapuh meminta masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses memberikan informasi terkait administrasi kependudukan. Informasi disusun sedemikian rupa agar mudah dipahami, disampaikan oleh Bapak Poniman selaku sekretaris desa yang mengatakan bahwa:

“...kami selalu usahakan komunikasi yang mudah dimengerti oleh semua golongan. Untuk yang lebih tua, kami pakai bahasa yang lebih pelan dan sederhana. Kalau yang muda, bisa lewat media internet. Kami juga sering gunakan papan pengumuman di tempat-tempat umum dan rapat desa, supaya semua warga, bisa mengikuti informasi yang ada” (wawancara, 2025).

Selain itu, informasi ini juga bertujuan membantu masyarakat yang ingin memperoleh pengetahuan tentang hal-hal tertentu. Dengan demikian, informasi yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan publik sekaligus menjadi sarana bagi masyarakat untuk berkontribusi dalam upaya pengembangan instansi. Pelayanan informasi bertujuan untuk mengutamakan kepentingan publik dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan umpan balik. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk membuat masyarakat lebih percaya, lebih mengenal, dan lebih tertarik untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh organisasi.

3. Content (isi)

Pesan yang disampaikan perlu memiliki makna yang relevan bagi penerima, sesuai dengan nilai-nilai yang mereka anut. Isi pesan juga harus berkaitan dengan kepentingan publik agar informasi tersebut dapat diterima dan dianggap bermanfaat oleh masyarakat. Menurut Cutlip pesan harus disusun dengan kata-kata yang jelas, mudah dimengerti, serta memiliki pemahaman yang sama antara komunikator dan

komunikasikan dalam hal maksud, tema dan tujuan semua pihak berkaitan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Irzal selaku kasi pemerintahan dan pelayanan yang mengatakan:

“ya... isi informasi yang biasa kami sampaikan itu macam-macam terkait administrasi kependudukan mulai dari pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, surat pindah, dan surat kematian. Selain itu, jadwal pelayanan, program perekaman KTP untuk pemula, atau kalau ada pembaruan sistem atau aturan baru semua yang berkaitan dengan dokumen kependudukan kami sampaikan biar warga tidak ketinggalan” (wawancara, 2025).

Dalam pembuatan pesan, pemerintah desa mengutamakan nilai-nilai yang terkandung dalam pesan tersebut. Hal ini dapat dilihat bahwa pesan yang disampaikan berisikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait pengurusan dokumen-dokumen kependudukan. Informasi meliputi rangkaian syarat dan prosedur yang dijalankan dalam mengurus dokumen kependudukan disampaikan kepada masyarakat, informasi juga berisi dampak positif bagi masyarakat jika dilakukan dan dipatuhi akan memberikan. Adapun contoh pesan yang disampaikan dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Contoh Pesan yang disampaikan Pemerintah Desa Kerapuh Melalui Media Facebook

Selain itu pemerintah desa juga berupaya menyediakan gambar serta narasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dalam setiap penyampaian informasi supaya dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat lebih cepat. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh DC yang menyatakan:

“...informasi yang diberikan memuat data yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Selain itu juga memuat manfaat pengurusan dokumen tersebut. Namun informasi yang diberikan nggak banyak nyebutin soal kerugian atau dampak negatif kalau ngurus dokumen kependudukan” (wawancara, 2025).

Dapat diketahui dalam pembuatan pesan pemerintah desa melakukan pengolahan informasi sehingga informasi mudah dicerna bagi masyarakat umum. Dalam penyampaian pesan yang telah disesuaikan dengan kepentingan masyarakat sehubungan dengan layanan dan informasi yang berisikan rangkaian syarat dan prosedur terkait kegiatan pengurusan dokumen.

4. Clarity (kejelasan)

Pesan harus disampaikan dalam istilah sederhana dan memiliki tema, maksud dan tujuan yang sama antara komunikator dan komunikan. Kejelasan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa ditinjau dari segi pemilihan sumber, konteks, isi pesan serta respon masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam menyampaikan informasi, pemerintah desa menggunakan kata-kata, bahasa, maupun istilah yang mudah dipahami oleh khalayak banyak. yang disampaikan oleh Bapak Akhmad selaku kepala desa yang mengatakan:

“...Kami pastikan informasi disampaikan dengan bahasa yang gampang dipahami semua kalangan, Kami juga minta masukan dari kepala dusun, karena mereka tahu cara berbicara yang cocok dengan warga di lingkungannya” (wawancara, 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak NP selaku warga desa yang mengatakan bahwa:

“...ya, kalau bahasa yang digunakan oleh pemdes sendiri lumayan mudah dimengerti sih, soalnya pakai bahasa biasa kayak yang kita pakai sehari-hari dengan nada yang jelas jika disampaikan secara langsung” (wawancara, 2025).

Selain itu, apabila masyarakat masih kurang memahami informasi yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, maka masyarakat dapat bertanya atau mendapatkan pemahaman melalui perangkat desa maupun kader desa. seperti yang disampaikan oleh Bapak Kadri selaku kepala dusun yang mengatakan:

“...informasi selalu jelas cuman terkadang masyarakat aja yang kurang memahaminya. Maka dari saya sebagai kepala dusun memberikan pemahaman yang jelas dengan memberikan informasi dengan data, saya temui atau panggil secara langsung kita jelaskan secara berulang agar lebih paham” (wawancara, 2025)”

Informasi yang disampaikan kepada publik dengan tingkat kejelasan yang cukup baik dan disajikan dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima dan mengerti isi informasi tersebut. Selain itu kepala dusun membantu pemerintah desa dalam memberikan pemahaman secara jelas kepada masyarakatnya.

5. Continuity and Consistency (Kontinuitas dan Konsistensi)

Komunikasi perlu dilakukan secara berulang dengan variasi penyampaian pesan, namun tetap menjaga konsistensi isi pesan agar tidak saling bertentangan. Hal ini akan mempermudah jalannya proses komunikasi. Dalam upaya mengoptimalkan penyampaian informasi, pemerintah desa perlu melakukannya secara teratur dan terus-menerus. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Poniman selaku sekretaris desa yang mengatakan bahwa:

“...Kalau soal informasi administrasi penduduk, kami sampaikan secara rutin, biasanya setiap ada kegiatan desa, kami sisipkan informasi itu. Selain itu, kalau ada aturan baru atau program dari pemerintah kabupaten, kami langsung teruskan ke warga lewat kepala dusun, atau WhatsApp. Jadi bisa dibilang, kami sampaikan setiap ada kesempatan dan kebutuhan” (wawancara, 2025).

Namun penjadwalan dalam penyampaian informasi tidak diketahui secara jelas, dimana penyampaian informasi akan dilakukan jika mendapatkan informasi terbaru mengenai administrasi kependudukan. seperti yang dikatakan oleh Bapak Kadri selaku kepala dusun yang mengatakan:

"Kalau untuk jadwal khusus kita nggak ada nggak ada, dikarenakan informasi itu nggak selalu ada jadwalnya. Terkadang informasi itu selalu tiba-tiba atau dadakan. jadi kita memberikan informasi jika ada yang terbaru" (wawancara, 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak ST selaku warga yang mengatakan bahwa:

“...kalau menurut saya sih, masih sesekali aja. Biasanya kalau ada keperluan penting kayak pendataan bantuan, baru rame disampaikan. Tapi kalau nggak ada kegiatan, jarang ada info yang masuk” (wawancara, 2025).

Selain pesan disampaikan secara kontinuitas, pemerintah desa juga menyampaikan informasi secara konsisten. Hal ini bermaksud agar pesan yang disampaikan tidak saling bertentangan antar pemberi informasi yang mana bertujuan agar tidak terjadi disinformasi yang diterima oleh masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan. Pemerintah desa dalam hal kontinuitas dinilai oleh masyarakat belum cukup baik. Hal ini dikarenakan dalam menyampaikan informasi pemerintah desa belum ada jadwal khusus, dimana pemerintah akan melakukan komunikasi kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan apabila ada informasi terbaru dari pihak kecamatan maupun kabupaten. Selain itu pemerintah desa menekankan pentingnya koordinasi internal sebelum menyampaikan informasi kepada masyarakat, mereka memastikan bahwa isi pesan yang disampaikan kepada warga bersifat konsisten, jelas, dan tidak menimbulkan perbedaan penafsiran. Upaya ini dilakukan untuk menjaga keseragaman informasi, sehingga warga menerima pesan yang sama tanpa adanya kebingungan atau kesalahpahaman.

6. Channel (saluran)

Saluran komunikasi dan pesan memegang peranan penting dalam proses penyampaian pesan. Komunikator dituntut untuk cermat dalam memilih dan menggunakan media informasi yang tepat serta mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Pemilihan media komunikasi merupakan hal yang sangat krusial dalam berkomunikasi agar pesan yang disampaikan sesuai dengan target sasaran. Oleh karena itu, media atau sarana komunikasi yang digunakan sebaiknya merupakan media yang sudah akrab dan umum digunakan oleh masyarakat. seperti yang

disampaikan oleh Bapak Irzal selaku kasi pemerintahan dan pelayanan yang mengatakan bahwa:

“...biasanya lewat rapat desa, musdes, atau tempel pengumuman di balai desa, atau tempat umum, bekerja sama dengan organisasi desa, seperti PKK dan Karang taruna. Selain itu kami menyampaikan langsung (door to door) ke rumah warga. Disamping itu kami juga memanfaatkan teknologi buat menyebarkan info dengan cepat. seperti facebook dan Wa bagi yang mengerti teknologi” (wawancara, 2025).

Pemerintah desa memanfaatkan berbagai metode untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat guna menjangkau seluruh lapisan warga secara efektif. Informasi disampaikan melalui forum-forum resmi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Agar lebih jelas dapat dilihat pada gambar 3 dan gambar 4.



Gambar 3. Papan Pengumuman di Kantor Desa Kerapuh



Gambar 4. Laman Depan Facebook Official Pemerintah

Dalam memilih cara untuk berkomunikasi dengan orang lain selama proses pemberian informasi kepada publik, Pemerintah Desa Kerapuh menggunakan media, baik secara langsung maupun tidak langsung, diantaranya: rapat desa, papan pengumuman, karang taruna, PKK, perwiritan, melalui perantara kepala dusun, door to door serta penggunaan media sosial, seperti whatsapp dan facebook namun masih dinilai kurang efektif. Pemerintah Desa memilih saluran komunikasi secara langsung melalui rapat atau langsung ke rumah warga. Seperti yang disampaikan oleh Bapak RS selaku warga Desa Kerapuh yang mengatakan bahwa:

“...Kalau saya butuh informasi soal administrasi kependudukan, biasanya saya langsung tanya ke bagian adminitrasi yang sedang bertugas di kantor desa” (wawancara, 2025).

Dengan menggunakan saluran komunikasi yang berbeda, akan memberikan dampak yang berbeda pula efeknya. Dalam hal ini, menunjukan bahwa dengan

komunikasi secara langsung dinilai lebih efektif dibandingkan menggunakan media sosial. Dengan cara ini, informasi bisa menjangkau sasaran komunikasi dan memberikan pemahaman informasi publik, termasuk lansia dan warga yang kurang terampil secara digital.

7. Capability of the audience (Kapabilitas atau kemampuan audiens)

Komunikasi dianggap efektif apabila komunikator mampu menyampaikan pesan tanpa membebani komunikan dalam memahaminya. Efektivitas dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti ketersediaan waktu, kebiasaan, kemampuan membaca, serta tingkat pengetahuan penerima pesan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya respons atau umpan balik yang diberikan oleh komunikan setelah menerima pesan tersebut. Pemerintah Desa disini menjadi pemberi pesan yang efektif dalam arti yang sebenarnya. Pemerintah desa berharap dapat membantu semua orang dalam mendapatkan informasi. Maka dari, Pemerintah Desa menargetkan seluruh lapisan masyarakat dalam pemberian layanan informasinya, terutama berlaku untuk masyarakat yang kurang berpartisipasi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Seperti disampaikan Bapak Akhmad selaku kepala desa yang mengatakan bahwa:

“...adapun target audiens kita ialah semua warga Desa Kerapuh dari yang muda sampai yang tua. Tapi kami lebih fokus ke warga yang memang belum lengkap dokumennya, maka dari itu kita harus melihat situasi dan kondisinya biasanya kami sesuaikan. Kalau warga yang sudah sepuh, kami pakai bahasa yang lebih pelan dan sederhana, kadang pakai logat daerah biar lebih akrab. Kalau sudah mengerti teknologi, bisa lewat WA atau media sosial. Yang penting, kami sampaikan dengan cara yang gampang dipahami. Kami juga sering minta bantuan kepala dusun yang lebih tahu cara pendekatan ke warganya masing-masing” (wawancara, 2025).

Pemerintah Desa Kerapuh telah berupaya menyesuaikan strategi komunikasi dengan karakteristik dan kemampuan audiens yang beragam. Kepala dusun turut dilibatkan sebagai perpanjangan tangan pemerintah desa guna memastikan penyampaian informasi berjalan efektif dan tepat sasaran. Namun, di sisi lain, masih terdapat tantangan dalam penyampaian informasi terkait administrasi kependudukan. Seperti disampaikan oleh Ibu RM selaku warga yang mengatakan bahwa:

“...saya pernah mengalami kesulitan dalam memahami informasi administrasi kependudukan, terutama terkait prosedur yang harus diikuti dan dokumen yang diperlukan. Terkadang, informasi yang disampaikan agak sulit dipahami, terutama bagi orang yang tidak terbiasa dengan administrasi atau dokumen-dokumen resmi.” (wawancara, 2025).

Sebagian masyarakat mengaku mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan. Meskipun kehadiran perangkat desa secara langsung

dinilai sangat membantu, akses terhadap informasi secara menyeluruh masih belum optimal. Salah satu penyebab utama adalah terbatasnya sosialisasi yang dilakukan, dimana kegiatan ini umumnya hanya dilakukan dua hingga tiga kali dan sering kali menjadi bagian dari agenda lain. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi sering bertepatan dengan jam kerja masyarakat, khususnya mereka yang memiliki pekerjaan tetap seperti petani atau buruh harian, sehingga menyulitkan mereka untuk mengikuti kegiatan tersebut. Ketidaktahuan masyarakat tentang jadwal pelaksanaan juga menjadi faktor lain yang menghambat partisipasi mereka.

Kendala dalam Meningkatkan Partisipasi Aktif Masyarakat terhadap Kegiatan Administrasi Kependudukan di Desa Kerapuh

Persoalan partisipasi masyarakat secara umum menghadapi kendala dimana masyarakat dihadapkan dengan beragam realitas hidup masing-masing. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat terhadap kegiatan administrasi di Desa Kerapuh, diantaranya:

1. Kendala Eksternal

a) Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat

Masih banyaknya masyarakat desa yang belum menyadari pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Masyarakat menganggap bahwa dokumen-dokumen tersebut tidak terlalu penting jika tidak dibutuhkan. yang disampaikan oleh Bapak Poniman selaku sekretaris desa yang mengatakan:

“...masih banyak warga yang kurang sadar pentingnya dokumen kependudukan, jadi kadang mereka anggap enteng informasi yang kami sampaikan” (wawancara, 2025).

Selain itu, pemahaman masyarakat terhadap proses pengurusan administrasi juga masih rendah. Masih banyak yang belum mengetahui prosedur yang benar, syarat-syarat yang harus dipenuhi. Sehingga mereka enggan terlibat atau cenderung menunda pengurusan dokumen karena merasa terlalu rumit dan ribet.

b) Keterbatasan waktu dan tenaga masyarakat

Masyarakat di Desa Kerapuh Sebagian besar bekerja sebagai petani, buruh harian lepas ataupun pedagang, hal ini mengakibatkan mereka tidak memiliki waktu luang yang cukup untuk mengurus dokumen kependudukan. disampaikan oleh Ibu RM yang mengatakan bahwa:

“bukannya tidak mau mengurus, keseharian saya sebagai petani mengharuskan saya untuk di sawah terus menerus. Jadi saya tidak memiliki waktu untuk mengurusnya. Selagi tidak ada keperluan mendesak saya rasa itu masih bisa di tunda dulu” (wawancara, 2025).

Masyarakat akan mengutamakan pekerjaan mereka sehari-hari yang menjadi sumber pendapatan sehingga mereka beranggapan pengurusan

dokumen kependudukan dianggap sebagai kegiatan yang bisa ditunda atau tidak mendesak. Keterbatasan ini menyebabkan sebagian warga menunda atau bahkan tidak mengurus dokumen penting karena dianggap membebani secara waktu dan finansial.

c) Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat

Sebagian masyarakat di Desa Kerapuh memiliki tingkat pendidikan yang masih rendah, seperti hanya tamat SD atau bahkan tidak sekolah sama sekali. seperti yang disampaikan oleh Bapak Irzal selaku kasi pemerintahan dan pelayanan yang mengatakan bahwa:

“sebagian besar masyarakat disini tingkat pendidikan masih rendah ya jadi masyarakat disini masih sering bingung mengenai proses pengurusan administrasi kependudukan karena disini. Tapi kita disini tetap membantu masyarakat dengan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat” (wawancara, 2025).

Hal tersebut mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam memahami informasi mengenai administrasi kependudukan masyarakat akan merasa bingung dan takut salah saat harus berurusan dengan dokumen dari instansi. Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa rendahnya tingkat pendidikan dapat memengaruhi partisipasi masyarakat terhadap kegiatan administrasi kependudukan di Desa Kerapuh.

2. Kendala Internal

a) Kurang sosialisasi/edukasi dari Pemerintah Desa

Salah satu kendala eksternal yang ditemukan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap administrasi kependudukan di Desa Kerapuh adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah desa. disampaikan oleh Ibu EL selaku warga yang mengatakan bahwa:

“Secara umum, komunikasi dengan pemerintah desa cukup lancar. Namun, kadang ada hambatan seperti waktu sosialisasi yang sering bertepatan dengan jam kerja, jadi saya sulit untuk hadir.” (wawancara, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga, diketahui bahwa informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan pentingnya dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran masih sangat terbatas. Minimnya sosialisasi yang dilakukan secara langsung ke masyarakat menyebabkan banyak warga merasa bingung atau bahkan tidak mengetahui hak dan kewajibannya dalam hal administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan perlunya peran lebih aktif dari aparat desa dalam memberikan informasi yang lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

b) Sarana dan Prasarana yang Belum memadai

Kendala lainnya yang turut memengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan administrasi kependudukan di Desa Kerapuh adalah sarana dan prasarana yang belum memadai. seperti yang disampaikan oleh Ibu TN yang mengatakan bahwa:

“sarana dan prasarana di kantor desa masih kurang jadi saya lebih memilih untuk pergi ke kecamatan maupun kabupaten kalau mengurus dokumen kependudukan. Ya sekalian dekat dengan tempat pekerja dan disana juga lengkap jadi prosesnya cepat” (wawancara, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat desa dan beberapa warga, diketahui bahwa fasilitas pendukung administrasi di tingkat desa masih sangat terbatas. Selain itu, belum adanya mesin pencetak khusus untuk dokumen kependudukan di desa mengharuskan warga tetap harus pergi ke kantor kecamatan atau Disdukcapil kabupaten untuk menyelesaikan proses administrasi. Dengan kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas sarana prasarana di tingkat desa sangat memengaruhi kelancaran layanan administrasi kependudukan dan berdampak langsung pada partisipasi masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pembangunan infrastruktur di desa bukan hanya mendukung operasional layanan, tetapi juga memperkuat hubungan pemerintah desa dengan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas sarana dan prasarana merupakan salah satu kunci dalam menciptakan pelayanan administrasi yang responsif dan partisipatif.

c) Terbatasnya Kemampuan Aparatur Desa

Terbatasnya kemampuan aparaturnya desa dalam mengelola layanan administrasi kependudukan. Diketahui bahwa terbatasnya jumlah tenaga di kantor, selain itu tidak semua aparaturnya desa memiliki pemahaman yang memadai terkait prosedur administrasi kependudukan yang terus berkembang. Yang disampaikan oleh Ibu SS selaku warga yang mengatakan bahwa:

“kurangnya pemahaman dari beberapa perangkat desa terkait prosedur administrasi, yang bisa menyebabkan keterlambatan atau kebingungan saat memberikan informasi kepada warga” (wawancara, 2025).

Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Selain itu, sebagian staf belum pernah mengikuti pelatihan teknis khusus terkait pengelolaan administrasi kependudukan sehingga sering kali mengalami kesulitan pelayanan terhadap masyarakat. Terbatasnya kapasitas sumber daya manusia ini mengakibatkan pelayanan tidak optimal kepercayaan dan menurunkan masyarakat peran desa terhadap dalam memfasilitasi pengurusan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparaturnya desa melalui pelatihan rutin dan pendampingan teknis menjadi hal yang

sangat penting untuk menunjang kelancaran layanan administrasi kependudukan di Desa Kerapuh.

KESIMPULAN

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap kegiatan administrasi kependudukan di Desa Kerapuh. Penerapan komunikasi efektif oleh Pemerintah Desa Kerapuh berdasarkan prinsip *Seven Effective Communications (7Cs)* menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang baik dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan administrasi kependudukan. Hasil analisis menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti kredibilitas, kejelasan pesan, konten yang relevan, pemilihan saluran komunikasi yang sesuai serta menyesuaikan informasi dengan kemampuan audiens telah diupayakan secara nyata oleh pemerintah desa. Namun, terdapat berbagai kendala yang berasal dari baik dari sisi eksternal maupun internal pemerintah Desa Kerapuh. Dari segi eksternal, masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya memiliki dokumen kependudukan, keterbatasan waktu dan tenaga akibat tuntutan pekerjaan sehari-hari membuat pengurusan dokumen dianggap tidak mendesak dan bisa ditunda. Rendahnya tingkat pendidikan juga menjadi hambatan, karena menyebabkan kesulitan dalam memahami informasi. Sementara itu, dari sisi internal, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah desa membuat banyak masyarakat tidak mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam administrasi kependudukan. Sarana dan prasarana yang belum memadai turut memperlambat proses pelayanan dan masyarakat. serta keterbatasan kapasitas aparatur desa. Untuk mengatasi hambatan tersebut, dibutuhkan peningkatan intensitas sosialisasi, pelatihan bagi aparat desa, serta penggunaan saluran komunikasi yang lebih terjadwal dan merata. Selain itu, keterlibatan tokoh lokal seperti kepala dusun perlu terus dimaksimalkan. Maka dari itu perlu mengeksplorasi lebih dalam efektivitas media komunikasi berbasis digital dan non-digital dalam konteks desa, serta menganalisis peran tokoh masyarakat dalam membangun kepercayaan publik terhadap informasi resmi dari pemerintah desa.

REFERENCES

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (ed.); I). CV Jejak.
- Arifin, M. M., & Thamrin, M. (2023). Strategi Komunikasi Kepala Desa dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Melalui Wisata Kampung Melati Desa Talkandang Situbondo. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 1(2), 12. <https://doi.org/10.47134/jbk.v1i2.1924>
-

- Bajri, R. A. D. (2019). Tujuh ‘C’ Dalam Program Humas Jakarta Smart City. *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 1(1), 48–65. <https://doi.org/10.33376/is.v1i1.349>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan* (9th ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Darmawan, A., Fitriana, J., Setiawan, A. A., & Safira, A. S. (2023). Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Bina Desa*, 4(3), 296–303. <https://doi.org/10.15294/jbd.v4i3.32542>
- Dilago, W. R., Lalomah, A., & Plangiten, N. N. (2019). Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Perencanaan Pembangunan Desa Suatu Studi Di Desa Soatobaru Kecamatan Galela Barat Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(76), 69–78.
- Eldiena, S., Ningsih, C., & Santoso, P. Y. (2021). Marketing Public Relations Melalui Instagram di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Cyber PR*, 1(2), 149–162. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v1i2.2832>
- Eviany, E., & Athahirah, A. U. (2023). Model of Government Communication to Build Leadership Credibility in Banten Province, Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 19(2), 161–174. <https://doi.org/10.24258/jba.v19i2.1217>
- Khalid, I., & Muhlisin, W. (2023). Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Desa. *At-Tadabbur: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 13(II), 27–39. www.ejournal.annadwahkualatungkal.ac.id
- Nugroho, P., Mulyani, T., & Sihotang, P. A. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan Dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Semarang Law Review (SLR)*, Vol 3, No.(E-ISSN : 2723-6447).
- Nurfebriansyah, A. R., & Djuyandi, Y. (2024). Strategi Komunikasi Politik Sarmuji dalam Menambah Kursi Partai Golkar di Daerah Pemilihan Jawa Timur VI pada Pemilu 2024. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3), 204–211. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.3907>
- Putranto, F. A., & Sugiarto, C. (2025). *Komunikasi Efektif dalam Penyuluhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui Instagram (Studi Kasus di KPP Pratama Bogor) Effective Communication in Counseling Annual Tax Return Reporting via Instagram (Case Study at the Bogor Tax Office)*. VI(1), 38–58.
-

- Retpitarsari, E., Faqih, M., & Faqih, M. (2021). Strategi komunikasi KPID Jawa Timur dalam penyelenggaraan pengawasan siaran pemilihan kepala daerah (Pilkada) tahun 2020. *Islamic Communication Journal*, 6(2), 211–222. <https://doi.org/10.21580/icj.2021.6.2.8009>
- Rizqi Nandadita Pamungkas, Permadi, D., & Florina, I. D. (2024). Strategi Humor Gibran Rakabuming dalam Komunikasi Politik di Media Sosial X (Twitter). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3), 175–182. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.4057>
- Ruslan, R. (2014). *Manjemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. PT.Rajagrafindo Persada.
- Sari, P. M. (2020). Strategi Public Relations Dalam Upaya Membangun Citra Pt. Prudential Life Assurance. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 159–166. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom>
- septiani, I. (2022). Partisipasi Masyarakat Terhadap Kebijakan Politik Teknokratis. *OSF Preprints*. <https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1150061665%0Ahttps://osf.io/2n5we/download>
- Setiawan, H. D., & W, N. P. L. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi*. 7(1), 164–169.
- Simanjuntak, E. B., & Ivanna, J. (2024). Peran Masyarakat dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Desa di Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan. *Journal on Education*, 6(4), 21548–21553. <https://doi.org/10.31-004/joe.v6i4.6142>
- Simbolon, B. R., Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2022). Government Communication Planning to Build Villages in Capacity Development of Village Institutions in Bertah Village. *International Conference On Research And Development (ICORAD)*, 1(2), 86–96. <https://doi.org/10.47841/icorad.v1i2.36>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Syarif, N., Roem, E. R., & Arif, E. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Pariaman Pada Program Satu Keluarga Satu Sarjana. *Jurnal Komunikasi Global*, 10(1), 160–179. <https://doi.org/10.24815/jkg.v10i1.20523>
-