



Strategi Komunikasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Viktor Ariestyan Sedu Universitas Nusa Nipa viktorsedu@gmail.com +6282117080112	ISSN: 2963-8933 Vol. 6, No. 1, April 2026 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp
Maria Dominikas Knuma Kedang Universitas Nusa Nipa knumakedang@gmail.com +6282237186265	
Intan Mustafa Universitas Nusa Nipa intanmustafa15@gmail.com +6282145392434	
Lodowik Nikodemus Kedoh Universitas Nusa Nipa Jackjoy08@gmail.com +6281237966511	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sedu, V. A., Kedang, M. D. K., Mustafa, I., & Kedoh, L. N. (2026). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 155-159.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi pelayanan publik dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka melalui kegiatan magang internal mahasiswa Universitas Nusa Nipa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik dilaksanakan melalui komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, dan pemanfaatan media informasi pelayanan, yang didukung oleh keterlibatan mahasiswa magang dalam membantu penyampaian informasi, memperjelas prosedur layanan, dan memperlancar interaksi antara petugas dan masyarakat. Temuan penelitian juga mengidentifikasi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pelayanan, serta belum optimalnya konsistensi penyampaian informasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan kegiatan magang internal berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: komunikasi pelayanan publik, penelitian kualitatif, pelayanan administrasi kependudukan, magang internal, Disdukcapil Kabupaten Sikka.

Abstract

This study aims to analyze the role of public service communication in supporting the effectiveness of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency through an internal internship program involving students from Universitas Nusa Nipa. This research employs a qualitative method with a case study approach, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation conducted during the internship period. The results indicate that public service communication is implemented through interpersonal communication, organizational communication, and the use of service information media, supported by the involvement of student interns in assisting information delivery, clarifying service procedures, and facilitating interactions between officers and the public. The findings also identify several challenges, including limited human resources, high service volume, and inconsistency in information dissemination. Therefore, it can be concluded that public service communication plays a strategic role in enhancing the effectiveness of population administration services, and the internal internship program contributes positively to the quality of public service delivery.

Keywords: public service communication, qualitative research, population administration services, internal internship, Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency.

A. Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka merupakan salah satu satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Sikka. Menjalankan tugas administrasi berupa pengelolaan administrasi pegawai, perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan pembinaan serta pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil (Samin et al., 2024).

Pelayanan administrasi menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, menjadi landasan bagi pembentukan negara dan menjadi refleksi dari komitmen pemerintah dalam memberikan dukungan terhadap warganya (Sadipun et al., 2024). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang berkaitan langsung dengan identitas hukum warga negara, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur dan kelengkapan sarana prasarana, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi pelayanan publik antara aparatur pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Keban et al., 2023).

Komunikasi pelayanan publik menjadi elemen penting dalam menciptakan pelayanan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Komunikasi yang efektif memungkinkan masyarakat memahami prosedur, persyaratan, serta alur pelayanan secara jelas, sehingga dapat meminimalkan kesalahan, keluhan, dan ketidakpuasan (Irawan et al., 2025). Sebaliknya, komunikasi yang kurang optimal berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, memperlambat proses pelayanan, serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang baik perlu diterapkan secara konsisten dalam setiap proses pelayanan administrasi kependudukan (Shienlia, 2022).

Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pelayanan, serta beragamnya latar belakang dan tingkat pemahaman masyarakat. Kondisi tersebut menuntut aparatur pelayanan untuk mampu mengelola komunikasi secara efektif, baik melalui komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, maupun pemanfaatan media informasi pelayanan. Dengan adanya strategi komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja yang baik bagi para aparatur sipil negara (Purba, 2023). Upaya peningkatan kualitas komunikasi pelayanan publik menjadi semakin relevan seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip good governance. Minimnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memerlukan strategi baru dalam pendekatan pelayanan. Masyarakat yang kompleks memiliki kebutuhan yang beraneka ragam

sehingga memerlukan pendekatan baru dalam pembangunan yang partisipatif (Taping et al., 2024).

Keterlibatan perguruan tinggi melalui kegiatan magang internal mahasiswa merupakan salah satu bentuk sinergi antara dunia akademik dan instansi pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Mahasiswa magang tidak hanya memperoleh pengalaman praktis dan pemahaman langsung mengenai dinamika pelayanan publik, tetapi juga dapat berkontribusi dalam membantu proses komunikasi pelayanan, khususnya dalam penyampaian informasi dan pendampingan kepada masyarakat (Saputra & Lubis, 2025). Kegiatan magang internal mahasiswa Universitas Nusa Nipa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka menjadi konteks penting untuk mengkaji bagaimana peran komunikasi pelayanan publik dijalankan serta kontribusi mahasiswa dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Komunikasi pelayanan publik merupakan fondasi yang penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat serta membangun kepercayaan terhadap pemerintahan daerah (Supriyanto et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis peran komunikasi pelayanan publik dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka melalui kegiatan magang internal mahasiswa Universitas Nusa Nipa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian komunikasi pelayanan publik serta kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan penguatan program magang internal perguruan tinggi.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran komunikasi pelayanan publik dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, khususnya dalam konteks pelaksanaan kegiatan magang internal mahasiswa Universitas Nusa Nipa. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali secara komprehensif dinamika komunikasi yang terjadi antara aparatur pelayanan, mahasiswa magang, dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam situasi nyata pelayanan publik.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka selama periode magang internal mahasiswa Universitas Nusa Nipa, dengan subjek penelitian meliputi aparatur pelayanan, mahasiswa peserta magang, serta masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan. Objek penelitian difokuskan pada komunikasi pelayanan publik dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, mencakup bentuk komunikasi yang diterapkan, strategi penyampaian informasi, serta hambatan komunikasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang akurat dan saling melengkapi. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna mengidentifikasi pola komunikasi pelayanan publik, peran mahasiswa magang, serta kendala yang dihadapi selama pelayanan berlangsung. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka berlangsung melalui berbagai bentuk komunikasi, terutama komunikasi interpersonal antara aparatur pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Komunikasi ini terjadi secara langsung pada saat proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan akta pencatatan sipil. Aparatur pelayanan berupaya menyampaikan informasi mengenai persyaratan, alur, dan waktu penyelesaian layanan secara lisan, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi dalam mengurangi kesalahpahaman serta memperlancar proses pelayanan.

Selain komunikasi interpersonal, hasil penelitian juga menunjukkan adanya komunikasi organisasi yang terjalin antarbagian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sikka. Komunikasi ini berfungsi untuk mengoordinasikan alur pelayanan, pembagian tugas, serta penyampaian informasi internal terkait kebijakan dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, temuan penelitian mengindikasikan bahwa komunikasi organisasi belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya dalam hal konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat, yang terkadang menimbulkan perbedaan pemahaman antara petugas pelayanan di bagian yang berbeda.

Keterlibatan mahasiswa magang internal Universitas Nusa Nipa memberikan kontribusi positif dalam mendukung komunikasi pelayanan publik. Mahasiswa magang berperan membantu aparatur pelayanan dalam memberikan informasi awal kepada masyarakat, mengarahkan alur pelayanan, serta menjelaskan persyaratan administrasi secara lebih sederhana dan komunikatif. Kehadiran mahasiswa magang juga membantu memperlancar interaksi antara petugas dan masyarakat, terutama pada saat tingginya volume pelayanan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, tingginya jumlah masyarakat yang dilayani setiap hari, serta belum optimalnya pemanfaatan media informasi pelayanan. Kendala-kendala tersebut memengaruhi efektivitas komunikasi pelayanan publik dan menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik memegang peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Temuan mengenai dominannya komunikasi interpersonal antara aparatur pelayanan dan masyarakat sejalan dengan teori komunikasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya kejelasan pesan, empati, dan responsivitas dalam interaksi layanan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan secara langsung memungkinkan aparatur pelayanan menjelaskan prosedur dan persyaratan secara rinci, sekaligus menyesuaikan pesan dengan tingkat pemahaman masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

Selain komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi juga berperan dalam menunjang kelancaran pelayanan publik. Berdasarkan teori komunikasi organisasi, koordinasi dan alur informasi internal yang efektif menjadi prasyarat bagi terselenggaranya pelayanan publik yang konsisten dan berkualitas. Namun, temuan penelitian yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan penyampaian informasi antarbagian pelayanan mengindikasikan perlunya penguatan sistem komunikasi internal. Ketidaksamaan informasi yang diterima masyarakat berpotensi menurunkan persepsi kualitas pelayanan dan bertentangan dengan prinsip pelayanan prima yang menuntut kepastian, kejelasan, dan keseragaman standar pelayanan.

Keterlibatan mahasiswa magang internal Universitas Nusa Nipa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan memperlihatkan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas komunikasi pelayanan publik. Dalam perspektif pelayanan prima, keberadaan mahasiswa magang membantu meningkatkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keramahan pelayanan, terutama pada kondisi tingginya volume masyarakat yang dilayani. Mahasiswa magang berfungsi sebagai perantara komunikasi yang membantu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan aparatur pelayanan. Meskipun demikian, kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya pemanfaatan media informasi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada faktor individu, tetapi juga memerlukan dukungan sistem, kebijakan, dan sarana pendukung yang memadai. Dengan demikian, penguatan komunikasi pelayanan publik yang terintegrasi menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan prima.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, serta pemanfaatan media informasi pelayanan menjadi elemen penting dalam memastikan kejelasan prosedur, kelancaran interaksi, dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Keterlibatan mahasiswa magang internal Universitas Nusa Nipa memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelaksanaan komunikasi pelayanan publik, khususnya dalam

membantu penyampaian informasi, memperjelas alur pelayanan, dan meningkatkan daya tanggap aparatur pelayanan terhadap masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pelayanan, serta belum optimalnya konsistensi dan pemanfaatan media informasi pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem komunikasi pelayanan publik yang terintegrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi peran media informasi pelayanan guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan prima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait serta referensi bagi pengembangan program magang internal dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

E. Referensi

- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik* (D. F. Romiza, Ed.). Star Digital Publishing.
- Keban, M. E. B., Kurniawan, A. P., & Transilvanus, V. E. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Nian Tana Sikka : Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 1(4).
- Purba, H. S. (2023). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik di Kota Tanjungbalai. *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1).
- Sadipun, M. M. S., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka INFO PENULIS. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(3).
- Samin, F. N., Mustafa, I., & Ariestyan Sedu, V. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik untuk Pemilih Pemula dan Kepemilikan Kartu Identitas Anak. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(3).
- Saputra, H., & Lubis, S. (2025). Peran Komunikasi Pelayanan Publik Di Jajaran Dinas Sosial Kota Medan. *Jurnal Prointegrita*, 8(3), 42–48.
- Shienlia, M. (2022). Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 3(08), 1070–1081. <https://doi.org/10.46799/jst.v3i8.597>
- Supriyanto, D., Nuryanti, & Noegroho, A. (2024). Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 7796–7810.
- Taping, L. R., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4.