

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang memiliki sebuah inovasi layanan dokumen dan administrasi kependudukan yang bernama Pelayanan Langsung dari Pintu ke Pintu atau biasa disebut Palang Pintu. Layanan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (KTP, KIA, Akta, dan Kartu Keluarga) langsung ke pintu rumah masyarakat. Palang Pintu ini dirancang untuk mampu menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik maupun berkebutuhan khusus seperti kaum disabilitas, lanjut usia, atau masyarakat yang sakit dan sulit untuk datang ke kantor Dinas Dukcapil.

Palang Pintu ini menjadi cara efektif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik maupun mental untuk mengurus dokumen kependudukan secara langsung. Dalam proses pelaksanaannya, masyarakat dapat mendaftarkan dirinya sendiri untuk menjadi penerima layanan Palang Pintu atau melalui laporan yang diberikan oleh Ketua RT setempat mengenai masyarakatnya yang kesusahan mengakses layanan langsung di kantor.

Layanan Palang Pintu diharapkan menjadi solusi atas kesenjangan pelayanan yang kerap terjadi pada kelompok masyarakat rentan. Sebab dalam

praktik pelayanan administrasi, tidak semua masyarakat memiliki akses dan kapasitas yang sama dalam menjangkau layanan digital maupun pelayanan fisik ke kantor (Djarmiko et al., 2025). Terutama bagi lansia dan penyandang disabilitas, keberadaan layanan Palang Pintu memberikan kemudahan yang sangat berarti karena mereka tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi atau menunggu dalam antrian yang panjang.

Keberhasilan layanan Palang Pintu dalam menjangkau kelompok rentan ini tidak hanya ditentukan oleh kehadiran petugas secara fisik atau terpenuhinya administrasi kependudukan, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan warga yang dilayani. Komunikasi Interpersonal menurut Harjana adalah interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka, dimana pengirim pesan dapat menyampaikan pesannya secara langsung, sedangkan penerima pesan dapat memberikan *feedback* dan respon (Kusuma, 2014).

Bentuk komunikasi interpersonal petugas Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan Palang Pintu kepada masyarakat dapat dilihat dari sikap dan perilakunya selama pelayanan. Mulai dari penggunaan bahasa Minang selama proses komunikasi hingga penggunaan *gesture* tubuh dan ekspresi wajah. Komunikasi interpersonal dalam pelayanan Palang Pintu ini diharapkan membantu jalannya pelayanan Palang Pintu secara optimal. Karena peran dan fungsi komunikasi interpersonal dalam konteks ini tidak sekedar menjadi saluran penyampaian informasi kepada masyarakat, namun

juga menjadi alat utama untuk membangun hubungan, menciptakan kenyamanan, dan menumbuhkan kepercayaan.

Hal tersebut sejalan dengan teori penetrasi sosial yang menjelaskan bahwa hubungan interpersonal berkembang melalui proses pengungkapan diri yang bertahap, dari tingkat yang dangkal ke tingkat yang lebih intim (Hasyim, 2024). Teori ini relevan dengan layanan Palang Pintu karena memperhatikan proses pendekatan personal antara petugas dan masyarakat. Interaksi yang terjalin antara petugas dan masyarakat menuntut kemampuan untuk menyesuaikan diri, menciptakan rasa aman, serta mendorong keterbukaan dari masyarakat yang akan dilayani.

Upaya Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam meningkatkan pelayanan Palang Pintu ini selain menggunakan dan mengaplikasikan komunikasi interpersonal, mereka juga memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi yang mendukung. Media sosial seperti Instagram dan Whatsapp resmi Disdukcapil digunakan untuk menyebarkan informasi, menerima pendaftaran layanan Palang Pintu, serta menerima pengaduan. Pemanfaatan media ini sekaligus menjadi bentuk adaptasi instansi terhadap kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang cepat, efisien, dan tidak terbatas ruang maupun waktu

Praktik komunikasi interpersonal pada layanan Palang Pintu ini tidak selalu berjalan mulus. Masyarakat sasaran layanan Palang Pintu memiliki

kondisi fisik dan psikologis yang berbeda-beda, sehingga respon yang diberikan terhadap kehadiran petugas juga beragam. Ada sebagian masyarakat yang terbuka dan mudah diajak berkomunikasi, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar hingga dokumen administrasinya selesai. Namun tidak sedikit pula masyarakat menunjukkan sikap yang pasif, canggung, dan sulit untuk berinteraksi.

Menyadari kendala dan hambatan tersebut, petugas bertanggung jawab untuk dapat beradaptasi dengan cepat. Pendekatan komunikasi yang digunakan tidak bisa disamaratakan, melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik masyarakatnya (Sadipun, 2024). Petugas perlu memiliki tingkat kepekaan dan kemampuan untuk beradaptasi secara verbal maupun nonverbal agar interaksi yang terjalin tidak menimbulkan kecanggungan dari masyarakat.

Salah satu kendala dan hambatan lainnya yang terjadi adalah pelayanan yang ditujukan kepada ODGJ, karena mereka adalah orang yang sulit untuk diajak berkomunikasi dengan baik. Sehingga informasi dan tindakan yang dibutuhkan dalam pelayanan tidak dapat mereka pahami dengan jelas. Situasi ini kembali memperlihatkan bahwa dalam pelaksanaan Palang Pintu, komunikasi interpersonal menjadi aspek penting yang membantu keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terus mendapat perhatian khusus dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Kota yang meraih penghargaan nasional sebagai Kota Terinovatif 2024 ini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Harni, 2024).

Administrasi kependudukan adalah hal yang krusial dalam kehidupan masyarakat, karena dokumen kependudukan sangat penting bagi masyarakat sebagai pedoman untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik (Widyatmoko & Iswati, 2023). Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta penyalahgunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan sendiri termasuk salah satu fungsi utama pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam fungsi pelayanan publik. Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhan layanan, ditambah dengan kompleksitas kehidupan masyarakat yang kian bertambah akibat kemajuan teknologi, mendorong pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan.

Upaya tersebut salah satunya adalah dengan memanfaatkan layanan Palang Pintu dalam memberikan pelayanan yang merata kepada masyarakat, baik itu kepada masyarakat biasa maupun masyarakat rentan. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2024, jumlah penduduk Kota Padang Panjang mencapai 63.895 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 10,79% atau sekitar 6.841 jiwa merupakan warga lanjut usia (Darmawan, 2024). Melalui layanan Palang Pintu yang secara aktif mendatangi masyarakat ini, menunjukkan adanya perkembangan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengakses segala pelayanan publik dengan mudah dan cepat (Awalia et al., 2022). Pelayanan prima dalam hal ini tidak hanya dilihat dari bagaimana kinerja pemerintah dalam mengolah dan membuat dokumen, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan masyarakat selama berinteraksi dengan petugas. Proses komunikasi dalam pelayanan prima pun tidak hanya dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, namun juga mengekspresikannya dalam bentuk perilaku dan sikap (Sari & Halimatushadih, 2023).

Komunikasi dalam kualitas pelayanan publik sendiri bukan sekedar formalitas belaka, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas (Sari, 2019). Komunikasi

interpersonal yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan terhadap pemerintah pun semakin kuat. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Bima Adityo, Engkus, dan Faizal Pikri pada tahun 2022, dengan judul “Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi dan Kependudukan Umum” yang menunjukkan bahwa indikator dalam komunikasi interpersonal mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian tersebut mengkaji komunikasi interpersonal berdasarkan konsep John A. Devito yang memiliki indikator dalam proses komunikasi interpersonal.

Penelitian ini akan melihat proses komunikasi interpersonal yang terjalin pada layanan Palang Pintu menggunakan teori Penetrasi Sosial. Dalam konteks Palang Pintu, komunikasi interpersonal menjadi krusial untuk mendukung keberlanjutan sistem dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana proses komunikasi interpersonal dalam pelayanan Palang Pintu, serta menganalisis strategi yang dilakukan petugas dalam meningkatkan pelayanan Palang Pintu. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Optimalisasi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Pelayanan Palang Pintu (Studi Deskriptif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang)”**

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti mengambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana Optimalisasi Komunikasi Interpersonal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang Panjang dalam Meningkatkan Pelayanan Palang Pintu?”

1. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana deskripsi komunikasi interpersonal petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang dalam Pelayanan Palang Pintu.
2. Untuk menganalisis strategi petugas dalam memberikan pelayanan prima pada layanan Palang Pintu.

1. 4 Manfaat Penelitian

1.4. 1 Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi acuan bagi mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi serta memberikan sumbangan atau referensi bacaan mengenai komunikasi interpersonal dan pelayanan publik.

1.4. 2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan sumbangan pemikiran untuk Disdukcapil Kota Padang Panjang mengenai optimalisasi komunikasi interpersonal dalam layanan Palang Pintu.

