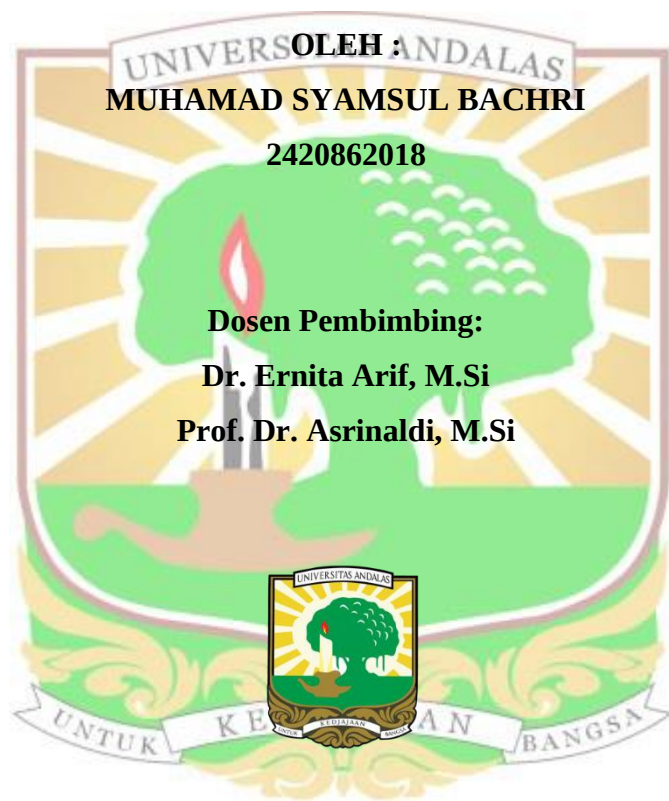


**PENGALAMAN KOMUNIKASI PELAJAR USIA 17 TAHUN
DALAM MEMPEROLEH LAYANAN PEREKAMAN
KTP-el PEMULA DI KABUPATEN SOLOK**

TESIS

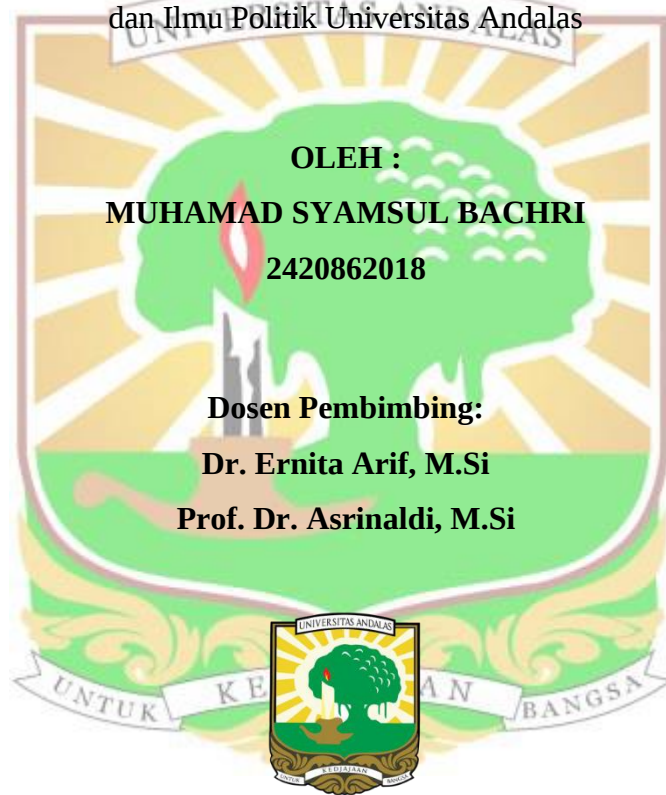


**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

**PENGALAMAN KOMUNIKASI PELAJAR USIA 17 TAHUN
DALAM MEMPEROLEH LAYANAN PEREKAMAN
KTP-el PEMULA DI KABUPATEN SOLOK**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Andalas



OLEH :
MUHAMAD SYAMSUL BACHRI
2420862018

Dosen Pembimbing:
Dr. Ernita Arif, M.Si
Prof. Dr. Asrinaldi, M.Si

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

PENGALAMAN KOMUNIKASI PELAJAR USIA 17 TAHUN DALAM MEMPEROLEH LAYANAN PEREKAMAN KTP-el PEMULA DI KABUPATEN SOLOK

Oleh Muhamad Syamsul Bachri (2420862018)

(Dibawah bimbingan : Dr. Ernita Arif, M.Si dan Prof. Dr. Asrinaldi, M.Si)

Pengalaman komunikasi memengaruhi cara masyarakat memahami dan merespons pelayanan publik. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok telah mengimplementasikan program *jemput bola* PENTAS PLASMA di sekolah, masih ditemukan pelajar usia 17 tahun yang enggan melakukan perekaman KTP-el. Penelitian ini bertujuan mengungkap pengalaman komunikasi pelajar usia 17 tahun, serta menginterpretasikan motif tindakan dalam keputusan melakukan perekaman KTP-el. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA), data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi bersama informan utama (pelajar) dan informan pendukung (pejabat/staf publikasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi pelajar dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula berlangsung sebagai proses yang berkembang sejak sebelum, selama, hingga setelah pelayanan. Sebelum pelayanan, pelajar membentuk pemahaman mengenai KTP-el melalui komunikasi dengan keluarga, sekolah, teman sebaya, media sosial, dan pengalaman orang lain, yang pada sebagian pelajar menimbulkan keraguan terhadap pentingnya KTP-el dan kesiapan mengikuti pelayanan. Saat pelayanan berlangsung melalui PENTAS PLASMA di sekolah, komunikasi langsung dan dialogis dengan petugas membantu pelajar memahami prosedur serta mengurangi rasa takut, malu, dan canggung dalam berinteraksi dengan pelayanan publik. Setelah memperoleh layanan, pengalaman tersebut mendorong pemakaian KTP-el bukan hanya sebagai dokumen administrasi, tetapi juga sebagai identitas resmi dan simbol kedewasaan. Pengalaman komunikasi tersebut terbentuk dalam *life-world* pelajar, *stock of knowledge* yang telah dimiliki, serta proses intersubjektivitas melalui interaksi dengan lingkungan sosial dan petugas pelayanan. Ketiga aspek tersebut menjadi landasan bagi munculnya *because-motive*, yaitu pengalaman dan pengetahuan masa lalu yang melatarbelakangi tindakan pelajar, sekaligus *in-order-to motive*, yaitu orientasi tujuan yang hendak dicapai melalui kepemilikan KTP-el, terutama memperoleh identitas resmi, memenuhi kebutuhan administrasi, dan mempersiapkan diri sebagai warga negara dewasa. Penelitian ini mengimplikasikan perlunya komunikasi pelayanan publik yang lebih dialogis, partisipatif, dan sesuai dengan karakteristik pelajar Generasi Z.

Kata Kunci : Pengalaman Komunikasi, Pelayanan Publik, KTP-el Pemula, *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA), Fenomenologi Sosial

ABSTRACT

COMMUNICATION EXPERIENCES OF 17-YEAR-OLD STUDENTS IN ACCESSING FIRST-TIME ELECTRONIC IDENTITY CARD (KTP-el) RECORDING SERVICES IN SOLOK REGENCY

by : Muhamad Syamsul Bachri (2420862018)

(Supervised by : Dr. Ernita Arif, M.Si and Prof. Dr. Asrinaldi, M.Si)

Communication experience plays a crucial role in public service as it influences how the public understands, interprets, and responds to public services. Despite the implementation of the PENTAS PLASMA outreach initiative in schools by the Department of Population and Civil Registration of Solok Regency, some 17-year-old students remain reluctant to undergo first-time electronic identity card (KTP-el) recording. This study aims to explore the communication experiences of 17-year-old students and interpret the motives underlying their decisions to undergo KTP-el recording. Employing a qualitative method with an Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving student informants as primary informants and officials/publication staff as supporting informants. The findings show that students' communication experiences develop before, during, and after the service encounter. Before the service, students develop their understanding of KTP-el through communication with family, school, peers, social media, and others' experiences, which may generate doubts about its importance and their readiness to undergo the service. During PENTAS PLASMA services at schools, direct and dialogic communication with service officers helps students understand procedures and reduces fear, embarrassment, and awkwardness. After receiving the service, students perceive KTP-el not merely as an administrative document, but also as official identity and a symbol of maturity. These experiences are formed within students' life-world, existing stock of knowledge, and intersubjectivity through interactions with their social environment and service officers. These aspects underlie the emergence of because-motive, referring to past experiences and knowledge underlying students' actions, and in-order-to motive, referring to goals pursued through KTP-el ownership, particularly obtaining official identity, fulfilling administrative needs, and preparing to become mature citizens. This study implies the need for public service communication that is dialogic, participatory, and responsive to Generation Z students.

Keywords: Communication Experience; Public Service; First-Time Electronic Identity Card (KTP-el) Recording; Interpretative Phenomenological Analysis (IPA); Social Phenomenology.