

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Bagi seorang remaja, usia 17 tahun adalah fase transisi penting dari remaja akhir menuju dewasa awal yang ditandai dengan proses pembentukan identitas diri dan pencarian pengakuan sosial (Lubis et al., 2024). Di Indonesia, pengakuan ini diwujudkan melalui kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang lebih lazim dikenal masyarakat sebagai e-KTP namun secara resmi diistilahkan sebagai KTP-el oleh Negara berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia 24 Tahun 2013 Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan, 2013). Oleh karena itu, demi menjaga konsistensi istilah ilmiah dan akurasi hukum, penelitian ini secara konsisten menggunakan istilah **KTP-el**.

Kepemilikan KTP-el untuk pertama kali semestinya menjadi momentum yang membanggakan bagi pelajar usia 17 tahun karena menandai pengakuan formal sebagai warga negara yang telah memasuki fase kedewasaan. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan kondisi yang berbeda. Sebagian pelajar masih memandang KTP-el sebagai sesuatu yang belum mendesak, menunjukkan sikap apatis, serta mempersepsikan birokrasi pemerintahan sebagai proses yang rumit dan menakutkan (Ayuningtias et al., 2025; Silva et al., 2024).

Kesenjangan pemaknaan tersebut tampak pada fenomena yang terjadi di kalangan pelajar tingkat SMA di Kabupaten Solok. Dalam upaya meningkatkan partisipasi pelajar berusia 17 tahun sebagai wajib KTP-el pemula, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Solok mengimplementasikan program inovasi jemput bola PENTAS PLASMA (Pekan Tuntas Perekam KTP-el Pemula untuk Siswa SMA Sederajat). Program ini dirancang dengan memindahkan layanan beserta perangkat perekaman biometrik, meliputi sidik jari, iris mata, foto, dan tanda tangan, secara langsung ke sekolah-sekolah melalui koordinasi dengan Dinas Pendidikan serta pihak sekolah.

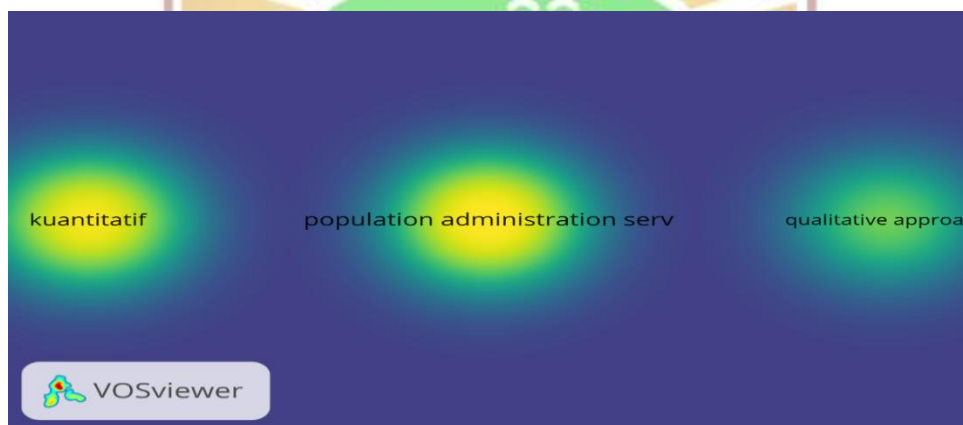
Meskipun akses pelayanan telah dipermudah melalui program tersebut, kondisi tersebut belum secara otomatis meningkatkan partisipasi pelajar dalam melakukan perekaman KTP-el. Data menunjukkan terdapat 6251 orang pelajar

usia 17 tahun yang belum melakukan perekaman KTP-el pada tahun 2026. Data dari 14 kecamatan di Kabupaten Solok memperlihatkan bahwa terdapat 3 kecamatan dengan jumlah pelajar usia 17 tahun yang belum memiliki KTP-el tertinggi secara berurutan yaitu Kecamatan Lembah Gumanti, Kubung dan Gunung Talang. Kebanyakan data pelajar belum rekam KTP-el ini terkonsentrasi pada sekolah favorit seperti SMAN 1 Lembah Gumanti, SMKN 1 Lembah Gumanti, MAN 3 Solok, SMAN 1 Kubung, MAN 1 Solok, SMAN 1 Gunung Talang, SMAN 2 Gunung Talang, dan SMKN 1 Gunung Talang (Dinas Dukcapil Kabupaten Solok, 2025). Sebagian pelajar tersebut masih memilih menunda, menghindari, bahkan enggan memanfaatkan layanan yang telah disediakan di sekolah. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan utama yang dihadapi pelajar bukan terletak pada aspek aksesibilitas pelayanan, melainkan pada pengalaman komunikasi yang mereka alami dan maknai selama proses pelayanan. Oleh karena itu, persoalan utama dalam penelitian ini tidak ditujukan untuk mengukur efektivitas penyediaan layanan, tetapi pada bagaimana pengalaman komunikasi tersebut membentuk cara pelajar memahami, merasakan, dan akhirnya memutuskan untuk mengikuti atau menunda perekaman KTP-el.

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat *communication gap* (kesenjangan komunikasi) yang cukup signifikan dalam penyampaian informasi mengenai KTP-el, terutama yang berkaitan dengan prosedur, manfaat, dan tujuan perekaman. Pada fase transisi usia 17 tahun, cara berpikir, kebutuhan informasi, serta cara pelajar memproses informasi dipengaruhi oleh lingkungan keluarga, sekolah, pergaulan, serta media digital (Utami et al., 2026). Berbagai faktor tersebut membentuk karakteristik komunikasi Generasi Z yang cenderung menyukai informasi visual, singkat, interaktif, termediasi teknologi, dan mengandalkan *storytelling* (Saputri & Nasution, 2025). Akibatnya, ketika berhadapan dengan birokrasi pelayanan publik yang dipersepsikan formal dan kaku, sebagian pelajar menunjukkan respons berupa kecemasan dan kebingungan. Hasil pengamatan di Dinas Dukcapil Kabupaten Solok menunjukkan bahwa meskipun komunikasi interpersonal petugas pelayanan dinilai telah berjalan dengan baik, sebagian pelajar tetap merasakan ketakutan ketika berhadapan dengan birokrasi pemerintahan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa

rendahnya literasi pelajar mengenai KTP-el dan pelayanan publik turut berkontribusi terhadap munculnya ketakutan tersebut.

Dinamika pengalaman komunikasi tersebut pada akhirnya membentuk keputusan subjektif pelajar untuk bersedia ataupun menolak mengikuti perekaman KTP-el. Padahal, kepemilikan KTP-el bersifat wajib bagi setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun dan berfungsi sebagai *primary key* dalam administrasi kependudukan yang menjadi pintu masuk untuk memperoleh berbagai hak sipil, seperti layanan pendidikan, kesehatan, perbankan, hingga pelaksanaan hak pilih dalam pemilihan umum pertama mereka. Lebih jauh, interaksi pertama pelajar dengan aparaturnya melalui layanan perekaman KTP-el berpotensi membentuk persepsi jangka panjang mengenai citra serta kredibilitas pemerintah (Pratama et al., 2022).



Gambar 1. Perbandingan kajian berdasarkan metode penelitian
(Sumber : Olahan Peneliti melalui aplikasi VOSviewer)

Hingga saat ini, kajian mengenai administrasi kependudukan dan KTP-el masih didominasi oleh perspektif kuantitatif yang berfokus pada tata kelola pelayanan, evaluasi kebijakan, maupun efektivitas pelayanan dari sudut pandang penyelenggara layanan. Akibatnya, masih terbatas penelitian yang menjelaskan bagaimana pengalaman komunikasi pelajar sebagai penerima layanan membentuk cara mereka memaknai kewajiban administratif tersebut (Ayuna et al., 2024; Marlina et al., 2023). Dominasi perspektif tersebut menunjukkan bahwa pengalaman subjektif pengguna layanan belum memperoleh perhatian yang memadai, padahal pengalaman tersebut merupakan sumber informasi yang

penting untuk memahami bagaimana suatu layanan diterima, dimaknai, dan dialami oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengambil posisi yang berbeda dengan menempatkan pelajar usia 17 tahun sebagai subjek utama yang memiliki pengalaman komunikasi yang khas dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el. Keunikan penelitian ini terletak pada upaya mengkaji secara mendalam struktur kesadaran dan *life-world* pelajar Generasi Z di Kabupaten Solok melalui perspektif komunikasi. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, penelitian ini berfokus pada proses pembentukan makna pengalaman komunikasi ketika pelajar memasuki masa transisi menuju kedewasaan, berinteraksi dengan birokrasi pemerintahan, menghadapi berbagai bentuk kecemasan, serta dipengaruhi oleh lingkungan sosial dalam mengambil keputusan untuk melakukan perekaman KTP-el. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik, khususnya pada layanan wajib perekaman KTP-el pemula, sekaligus menghasilkan rekomendasi yang sesuai dengan karakteristik komunikasi Generasi Z.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Pelaksanaan layanan jemput bola PENTAS PLASMA menunjukkan upaya Dinas Dukcapil Kabupaten Solok untuk mendekatkan akses layanan perekaman KTP-el pemula kepada pelajar usia 17 tahun. Kehadiran layanan secara langsung di lingkungan sekolah pada dasarnya telah mengurangi berbagai hambatan administratif dan geografis yang selama ini menjadi kendala dalam memperoleh layanan publik. Secara konseptual, kondisi tersebut seharusnya mampu meningkatkan partisipasi pelajar dalam melakukan perekaman KTP-el karena akses pelayanan telah tersedia secara lebih mudah dan dekat dengan sasaran layanan. Namun, berdasarkan observasi awal peneliti, masih ditemukan sebagian pelajar yang belum bersedia mengikuti perekaman KTP-el meskipun layanan telah tersedia di sekolah mereka.

Berangkat dari kondisi tersebut, peneliti berasumsi bahwa persoalan yang terjadi tidak semata-mata berkaitan dengan ketersediaan akses layanan publik,

melainkan berkaitan dengan bagaimana pelajar menerima, memahami, dan memaknai komunikasi yang mereka alami selama memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula. Dengan kata lain, keberhasilan mendekatkan layanan belum tentu diikuti oleh keberhasilan membangun pengalaman komunikasi yang bermakna bagi pengguna layanan.

Asumsi tersebut membawa penelitian ini pada pandangan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan institusi dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat, tetapi juga oleh kemampuan membangun pengalaman komunikasi yang bermakna bagi pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini memandang pengalaman komunikasi sebagai aspek yang penting untuk dipahami karena pengalaman tersebut berpotensi memengaruhi cara pelajar membangun pemahaman, membentuk motif tindakan, serta merespons pelayanan publik yang mereka terima. Dalam rangka mengeksplorasi pengalaman komunikasi pelajar secara lebih mendalam, penelitian ini menggunakan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami bagaimana pengalaman (*lived experience*) pelajar dalam menerima, memahami, dan memberi makna terhadap komunikasi pelayanan publik yang mereka alami. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Creswell, 2009) :

- 1) Bagaimana pengalaman komunikasi pelajar usia 17 tahun dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula di Dinas Dukcapil Kabupaten Solok?
- 2) Bagaimana makna pengalaman tersebut mengungkap motif tindakan serta hambatan komunikasi yang dihadapi pelajar dalam mengakses layanan perekaman KTP-el pemula?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan pengalaman komunikasi pelajar usia 17 tahun dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula di Dinas Dukcapil Kabupaten Solok.

- 2) Menginterpretasikan makna pengalaman komunikasi tersebut untuk mengungkap motif tindakan dalam keputusan melakukan perekaman KTP-el pemula.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dijabarkan sebagai berikut:

1) Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini dapat memperkaya perbendaharaan keilmuan komunikasi publik pada praktik pelayanan administrasi kependudukan yang bersumber dari eksplorasi pengalaman komunikasi pelajar usia 17 tahun dalam mendapatkan layanan KTP-el pemula dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan fenomenologi IPA yang masih terbatas ditemukan dalam literatur ilmiah pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris mengenai bagaimana konsep-konsep Schutz seperti *life-world*, simpanan pengetahuan (*stock of knowledge*), intersubjektivitas, serta motif tindakan (*because motive* dan *in-order-to motive*) dipakai untuk membedah interaksi pelajar Generasi Z dengan birokrasi pelayanan.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan dan rekomendasi dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi langsung bagi berbagai pihak yang terlibat dalam ekosistem pelayanan KTP-el pemula berikut :

a. Bagi Pelajar

Memberikan pemahaman dan literasi informasi mengenai pentingnya KTP-el sebagai dokumen identitas resmi negara. Selain itu, bagi pelajar penelitian ini sebagai bentuk menyuarakan aspirasi dan pengalaman nyata mereka agar pelayanan publik ke depan dapat bertransformasi menjadi lebih adaptif sesuai kebutuhan generasi.

b. Bagi Dinas Dukcapil Kabupaten Solok

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan evaluatif mengenai bagaimana para pelajar Generasi Z mempersepsikan dan merasakan proses

perekaman. Temuan mengenai hambatan komunikasi dan motif tindakan pelajar dapat dijadikan dasar untuk menyusun strategi komunikasi sosialisasi yang lebih persuasif, edukatif, dan tepat sasaran dalam pelaksanaan program "PENTAS PLASMA" ke depan.

