

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengalaman komunikasi pelajar dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula di Dinas Dukcapil Kabupaten Solok, diperoleh beberapa kesimpulan yang merupakan sintesis dari keseluruhan hasil interpretasi penelitian yang menjawab fokus penelitian mengenai pengalaman komunikasi dan motif tindakan pelajar dalam keputusan melakukan perekaman KTP-el sebagai berikut :

1. Pengalaman komunikasi pelajar dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula terbentuk melalui rangkaian pengalaman sebelum, saat, dan sesudah menerima pelayanan. Pengalaman tersebut tidak dimulai ketika pelajar mengikuti pelayanan perekaman di sekolah, tetapi telah berkembang dalam kehidupan sehari-hari melalui interaksi dengan keluarga, sekolah, guru, teman sebaya, media sosial, dan lingkungan sosial lainnya. Pengalaman komunikasi tersebut membentuk pemahaman awal pelajar mengenai KTP-el sekaligus membentuk persepsi dan ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang akan diterima. Ketika mengikuti pelayanan jemput bola di sekolah, interaksi langsung dengan petugas, pemberian penjelasan, kesempatan bertanya, dan suasana pelayanan yang lebih familiar memberikan pengalaman baru yang mengubah sebagian persepsi awal pelajar terhadap pelayanan publik. Setelah memperoleh pelayanan, pengalaman tersebut berkembang menjadi pemaknaan terhadap KTP-el sebagai identitas resmi, simbol kedewasaan, serta kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam rangkaian pengalaman komunikasi tersebut, ditemukan pula berbagai hambatan komunikasi yang terutama tampak pada pengalaman sebelum pelajar memperoleh pelayanan secara langsung. Hambatan tersebut meliputi keterlambatan memperoleh informasi, penggunaan bahasa yang terlalu formal, cara penyajian informasi yang kurang sesuai dengan karakteristik pelajar, keterbatasan pemahaman mengenai prosedur pelayanan, serta pengaruh cerita atau pengalaman orang lain yang membentuk persepsi dan kekhawatiran sebelum mengikuti pelayanan. Hambatan tersebut juga muncul

dalam pengalaman personal berupa rasa takut, malu, canggung, dan kekhawatiran terhadap penampilan ketika pertama kali berhadapan dengan pelayanan perekaman KTP-el. Namun, hambatan tersebut tidak menjadi pengalaman yang menetap sepanjang proses pelayanan. Ketika pelajar memperoleh kesempatan berkomunikasi secara langsung dengan petugas di sekolah, berbagai ketidakjelasan dan kekhawatiran yang sebelumnya dialami dapat diklarifikasi melalui penjelasan, pertanyaan, dan interaksi langsung. Dengan demikian, hambatan komunikasi merupakan bagian dari pengalaman komunikasi pelajar, terutama pada fase sebelum pelayanan, sedangkan pengalaman komunikasi langsung selama pelayanan memberikan ruang bagi pelajar untuk memperoleh kejelasan dan mengurangi sebagian hambatan yang sebelumnya mereka alami.

2. Motif tindakan pelajar dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula tidak terbentuk secara spontan karena terpenuhinya persyaratan usia, tetapi berkembang melalui pengalaman komunikasi yang mereka alami sebelum dan selama mengikuti pelayanan. Pengalaman tersebut membentuk *because motive* berupa kesadaran akan pentingnya kepemilikan KTP-el melalui keluarga, sekolah, media sosial, pengalaman administrasi, serta pengalaman sehari-hari. Kesadaran tersebut kemudian diarahkan pada *in-order-to motive*, yaitu memperoleh identitas resmi yang diakui negara, memenuhi kebutuhan administrasi, mempersiapkan diri memasuki kehidupan yang lebih mandiri, serta menjalankan hak dan kewajiban sebagai warga negara.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas terdapat beberapa saran yang peneliti uraikan sebagai berikut :

1. Saran bagi Pelajar Usia 17 tahun

Pelajar yang telah memasuki usia wajib memiliki KTP-el disarankan untuk lebih aktif mencari informasi mengenai pentingnya kepemilikan KTP-el serta prosedur perekamannya melalui sumber informasi yang terpercaya, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sekolah, maupun media sosial resmi pemerintah. Pelajar juga diharapkan tidak hanya mengandalkan informasi yang

diperoleh dari pengalaman orang lain, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi negatif yang berkembang di lingkungan sosial dapat menimbulkan keraguan dan hambatan komunikasi sebelum mengikuti pelayanan. Selain itu, pelajar diharapkan memanfaatkan kesempatan berdialog dengan petugas apabila terdapat informasi yang belum dipahami, sehingga proses perekaman KTP-el dapat dipandang sebagai bagian dari proses pembelajaran menjadi warga negara yang memiliki hak dan kewajiban.

## 2. Saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi pelajar dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya pelayanan jemput bola di sekolah, tetapi juga oleh kualitas komunikasi yang menyertai proses pelayanan tersebut. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok disarankan untuk memperkuat implementasi komunikasi pelayanan melalui strategi komunikasi yang adaptif terhadap target sasaran pengguna layanan berupa penyampaian informasi yang lebih dini, penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan sesuai dengan karakteristik pelajar, serta pemanfaatan media sosial dengan penyajian informasi yang lebih menarik, visual, dan interaktif. Selain itu, komunikasi selama pelayanan perlu tetap memberikan ruang dialog antara petugas dan pelajar agar berbagai keraguan dan hambatan komunikasi yang dimiliki pelajar dapat direspons secara langsung. Dengan demikian, pelayanan perekaman KTP-el tidak hanya berhasil meningkatkan cakupan perekaman, tetapi juga membangun pengalaman pelayanan publik yang positif bagi pelajar.

## 3. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan pendekatan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) yang bertujuan memahami secara mendalam pengalaman komunikasi pelajar dalam memperoleh layanan perekaman KTP-el pemula. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik pada seluruh pelajar usia 17 tahun di daerah lain. Selain itu, penelitian ini dilaksanakan dalam konteks pelayanan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dengan pengambilan data utama pada pelajar aktif di lingkungan sekolah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman

komunikasi yang ditemukan dalam penelitian ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik wilayah penelitian, lingkungan sekolah, serta karakteristik informan yang relatif homogen.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian pada konteks yang berbeda, baik dari sisi wilayah maupun karakteristik informan. Penelitian dapat dilakukan pada daerah perkotaan, wilayah terpencil, atau daerah dengan karakteristik pelayanan administrasi kependudukan yang berbeda sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman komunikasi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan kelompok remaja yang berada di luar sistem pendidikan formal, seperti remaja putus sekolah atau kelompok marginal, karena kelompok tersebut diperkirakan memiliki pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, dan strategi mengakses pelayanan yang berbeda dengan pelajar aktif di sekolah. Pengembangan tersebut diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi pelayanan publik, khususnya mengenai pengalaman komunikasi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

