

Implementasi Kebijakan Pengelolaan Komunikasi Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Kecamatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Hafizh Fadli Al Rasyid UPN "Veteran" Jawa Timur 21041010215@student.upnjatim.ac.id 081383749167	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 1, April 2025 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Serafin Florencia UPN "Veteran" Jawa Timur 21041010073@student.upnjatim.ac.id 081212052440	
Laras Ayu Maulida Zahra UPN "Veteran" Jawa Timur 21041010288@student.upnjatim.ac.id 085883052402	
Singgih Manggalou UPN "Veteran" Jawa Timur singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id 081333259755	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Rasyid, A. F. H., Florencia, S., Zahra, M, A, L., & Manggalou, S. (2025). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Komunikasi Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Kecamatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (1), 22-29.

Abstrak

Pengelolaan komunikasi publik menjadi salah satu aspek penting bagi kehidupan bersama, khususnya dalam ranah pemerintahan. Adapun komunikasi publik menjadi sarana dalam penyampaian segala bentuk program pemerintah kepada masyarakat. Perlu adanya kesadaran bersama dari para perumus dan pemangku kebijakan agar menciptakan strategi komunikasi yang baik sebagai salah satu instrumen untuk mendukung implementasi kebijakan yang efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dalam hal ini analisis implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik dijabarkan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Edwards III. Berdasarkan hasil analisa ditemukan bahwa implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik jika ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Hal tersebut ditunjukkan melalui program Disdukcapil *Goes To School*, kegiatan Jebete Sayang (Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang), pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP), keikutsertaan dalam *event*, dan pembuatan konten-konten kreatif di sejumlah media sosial yang dilakukan secara rutin

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Komunikasi Publik

Abstract

The management of public communication is an important aspect of social life, especially in the realm of government. Public communication is a means of delivering all forms of government programs to the public. There is a need for joint awareness among formulators and policy makers in order to create a good communication strategy as an instrument to support effective policy implementation. The purpose of this study was to determine the implementation of public communication management policies at the Sidoarjo Regency Disdukcapil Office. The method used is qualitative research and descriptive approach. This study used data collection techniques through observation, interviews, and documentation at the Sidoarjo Regency Disdukcapil Office. In this case the analysis of the implementation of public communication management policies is described using the theory of policy implementation by Edwards III. Based on the results of the analysis, it was found that the implementation of public communication management policies at Disdukcapil, Sidoarjo Regency has been going well when viewed from the aspects of communication, resources, attitude of implementers, and bureaucratic structure. This is demonstrated through the Disdukcapil Goes To School program, Jebete Sayang activities (Pick Up the Brilliant Sidoarjo Integrated Ball), implementation of Standard Operating Procedures (SOP), participation in events, and creation of creative content on a number of social media which are carried out regularly.

Key Words: Implementation, Policy, Public Communication

A. Pendahuluan

Suatu negara dengan tujuan pembangunan yang baik haruslah memiliki suatu kebijakan yang mengatur setiap hal. Pada dasarnya, kebijakan tercipta akibat munculnya tuntutan dari masyarakat (publik) untuk menyelesaikan masalah yang ada pada kehidupan berbangsa dan bernegara. Menurut Thomas R. Dye (1992) kebijakan publik merupakan suatu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan atau melakukan sesuatu. Kalaupun pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu berarti memiliki tujuan tertentu (Widodo, 2018). Ketika suatu kebijakan publik telah diimplementasikan atau dijalankan tidak sedikit terdapat perbedaan kepentingan antara pihak pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan masyarakat sebagai penerima kebijakan. Hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya interaksi yang baik antara keduanya. Setiap pegawai di instansi pemerintah perlu menyadari pentingnya kehati-hatian dan koordinasi dalam penyampaian pendapat terkait kebijakan (Akbar et al., 2021). Oleh karena itu, komunikasi yang baik sangat diperlukan baik sebelum dan sesudah sebuah kebijakan dilaksanakan.

Komunikasi menjadi hal yang terpenting bagi kehidupan bersama, tidak terkecuali komunikasi publik. Sebagai perwujudan akan pentingnya pengelolaan komunikasi, Presiden Jokowi telah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 9 tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik dimana komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi publik kepada masyarakat terkait kebijakan atau program dan kegiatan pemerintah yang sudah, sedang, dan akan dilakukan. Komunikasi publik yang dilakukan pemerintah memiliki urgensi bagi jalannya suatu kebijakan (Ramadani, 2019). Sehingga sebaik apapun kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah tidak akan berhasil tanpa didukung oleh komunikasi publik yang baik dan efektif.

Perlu diketahui bahwa saat ini *Government Public Relations* (GPR) telah mengalami perubahan seiring dengan berkembangnya teknologi. Menurut Astrid S. Susanto (1986) dalam (Suprawoto, 2018) *Government Public Relation* atau yang disingkat GPR adalah suatu tindakan yang ditujukan guna menghasilkan pendapat dan juga iklim yang mendukung suatu instansi. Implementasi dari *Government Public Relation* yang ada di Indonesia telah dilaksanakan sesuai Instruksi Presiden No. 9 tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Dalam pemaparan yang dipresentasikan pada saat Seminar Nasional Kehumasan Strategis Pemerintah tanggal 16 April 2018 di Jakarta, GPR mempunyai tugas diantaranya (1) Mensosialisasikan program dari pemerintah, (2) Memberikan edukasi dan literasi kepada publik, (3) Mengkampanyekan program prioritas milik pemerintah, (4) Kontra narasi, serta (5) *Nation branding* (Widiastuti, 2018).

Komunikasi publik tentunya mencakup ranah yang sangat luas, bukan hanya di tingkat instansi pemerintah pusat namun juga di tingkat provinsi ataupun kabupaten/kota, seperti halnya Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Untuk mewujudkan pelayanan

publik dengan penyampaian komunikasi yang baik, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki tanggung jawab atas pengelolaan data/dokumen pada bidang administrasi kependudukan, catatan sipil, dan mobilitas masyarakat secara terarah. Unit pelayanan administrasi yang diberikan dapat berupa kepengurusan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.

Dengan merebaknya aspek kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi, kini pihak pemerintah cenderung mengalami perubahan dalam setiap kinerjanya. Dapat dilihat pada aplikasi berbasis internet (web) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yakni aplikasi PLAVON. Aplikasi tersebut berguna untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pada bidang administrasi kependudukan tanpa harus bertatap muka secara langsung. Dikarenakan tidak semua orang paham mengenai teknologi, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan berbagai kegiatan dengan tetap mengedepankan implementasi komunikasi publik.

Upaya menciptakan komunikasi publik yang baik telah ditunjukkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo salah satunya melalui program inovasi Dukcapil *Goes to School* yang dilakukan dengan sosialisasi secara langsung. Sosialisasi melalui program ini bertujuan untuk mewujudkan kebijakan informatif melalui siswa yang telah masuk usia legal dalam pembuatan KTP. Selain itu, pihak Disdukcapil Sidoarjo juga rutin melakukan kegiatan *live* di akun resmi instagram *@disdukcapilsidoarjo* yang dilaksanakan setiap hari jum'at pukul 10.00 WIB. Dalam hal ini pemerintah sudah bersikap sebagaimana mestinya dengan melakukan sosialisasi baik secara *offline* maupun *online* mengenai pentingnya kepengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus pada implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik dan lokus di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, penulis memiliki minat untuk mengangkat judul "Implementasi Kebijakan Pengelolaan Komunikasi Publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo". Adapun penelitian ini disusun untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui teori implementasi kebijakan oleh Edward III (1980) dalam (Ramadani, 2019).

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pendekatan deskriptif digunakan karena merupakan salah satu metodologi penelitian yang memiliki tujuan untuk memecahkan masalah dengan langkah mendeskripsikan, menjelaskan, dan menganalisis situasi serta kondisi yang sedang terjadi dalam suatu obyek permasalahan dari sudut pandang peneliti yang didasarkan pada studi literatur.

Dalam menganalisa pengelolaan komunikasi publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo peneliti menggunakan teori dari Edward III (1980). Adapun fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah (Moleong, 2017). Fokus dalam penelitian ini mencakup (1) *Communication* (Komunikasi), (2) *Resources* (Sumber Daya), (3) *Dispositions or attitudes* (Sikap Pelaksana), dan (4) *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi). Lokasi pada penelitian terletak di Kabupaten Sidoarjo.

Selain itu, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel dan dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen-dokumen dari narasumber. Dalam penelitian ini, narasumber ditentukan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Komunikasi merupakan suatu dasar dalam menjalin hubungan dengan siapapun termasuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu berkomunikasi dengan publik juga dapat meningkatkan relasi yang baik, terhindar dari segala kesalah pahaman, serta dapat meningkatkan citra yang baik suatu perusahaan dan Lembaga (Mucharam, 2022). Didalam proses komunikasi perlu memperhatikan beberapa faktor dan unsur, faktor tersebut antara lain

siapa yang dihadapi dan dengan siapa kita bicara berperan penting dalam berkomunikasi. Hal tersebut juga dapat berhubungan dengan faktor usia, jabatan, jenis kelamin, latar belakang, dan lain sebagainya (Madani et al., 2015)

Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik telah memaparkan pentingnya pengambilan langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan antara lain dengan (1) menyampaikan setiap kebijakan dan program pemerintah secara lintas sektoral dan lintas daerah kepada publik secara tepat dan cepat, serta (2) menyampaikan informasi melalui berbagai saluran komunikasi kepada masyarakat secara tepat, cepat, obyektif, berkualitas baik, berwawasan nasional, dan mudah dimengerti terkait dengan kebijakan dan program pemerintah.

Dalam era digital yang ditandai oleh derasnya arus informasi, pengelolaan komunikasi publik harus dilakukan secara strategis dan optimal. Penguasaan teknologi komunikasi, terutama berbasis internet, menjadi kunci keberhasilan dalam membangun citra positif lembaga atau pemerintah. Tantangan utama yang dihadapi adalah maraknya hoaks dan informasi yang tidak akurat. Oleh karena itu, kemampuan untuk menyaring informasi serta menyampaikan pesan yang jelas dan terpercaya menjadi semakin penting (Priyatna et al., 2020). Adapun untuk mengetahui bagaimana implementasi dari suatu kebijakan khususnya dalam hal pengelolaan komunikasi publik tentunya diperlukan suatu analisis. Pada penelitian terkait implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Edwards III (1980) dalam (Ramadani, 2019) yang terdiri dari faktor komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa komunikasi publik sangat berperan penting dalam hubungan pemerintah dan masyarakat. (Nekwek, 2022) mengungkapkan bahwa dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan sangat ditentukan dari beberapa unsur didalamnya, seperti penyampaian pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan, serta perubahan sebagai akibat dari komunikasi. Maka dari itu seluruh badan kepengurusan yang ada di Indonesia menjadi jembatan informasi masyarakat. Seperti pada Disdukcapil Sidoarjo yang mana memberikan berbagai macam upaya serta program yang telah dijalankan dengan tujuan agar masyarakat bisa dengan mudah menerima informasi dan komunikasi melalui layanan yang tersedia.

Disdukcapil Sidoarjo berupaya menunjang layanan pada masyarakat seperti memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat yang dilakukan secara langsung maupun daring. Sosialisasi langsung dilakukan melalui program jemput bola terpadu di desa/kelurahan, sekolah/kampus, instansi/stakeholder lainnya. Salah satu program unggulan adalah "Jebete Sayang" (Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang), yang biasanya dilaksanakan di berbagai lokasi seperti desa/kelurahan, sekolah/kampus, Unit Bank Daerah (UBD), tempat usaha, dan instansi mitra. Selain itu, penyebaran informasi juga dilakukan secara daring melalui berbagai platform media sosial seperti Instagram, Facebook, YouTube, serta website resmi. Contohnya, Disdukcapil mengadakan siaran langsung rutin di Instagram setiap Jumat, yang didahului dengan pengumpulan pertanyaan melalui fitur *question box* pada hari sebelumnya dan dijawab saat siaran langsung. Selain itu, setiap bulan pada *live* instagram yang dilakukan seringkali menghadirkan narasumber seperti kepala bidang atau koordinator. Informasi di website disajikan dalam bentuk berita. Kegiatan jemput bola rutin dilakukan setiap pekan, dengan jadwal senin dan selasa untuk program Disdukcapil *Goes to School/Campus*, rabu untuk Jebete Sayang, serta partisipasi dalam berbagai acara seperti peringatan Hari Jadi Kabupaten Sidoarjo (Harjasda) atau *event* di Mall Lippo Plaza dengan mendirikan *booth* layanan. Semua upaya ini bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan secara lebih efektif dan komprehensif.



Gambar 1. Kegiatan Jebete Sayang
Sumber: Akun Instagram @disdukcapiisidoarjo

Dari beberapa pernyataan yang telah diberikan oleh petugas dan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa Disdukcapiil Sidoarjo telah memberikan program dan upaya-upaya untuk memberikan kenyamanan serta pelayanan pada masyarakat Sidoarjo. Program tersebut antara lain mendirikan *booth* di Lippo Mall Sidoarjo pada saat terdapat *event-event* yang digunakan untuk memberikan layanan kepengurusan dokumen dan memberikan informasi secara *offline*. Selain itu, penyebaran informasi *online* melalui banyak media sosial ini juga sangat penting dilakukan agar mampu menjangkau semua usia. Salah satu wujudnya dapat dilihat pada kegiatan *live* rutin di akun resmi instagram @disdukcapiisidoarjo yang dilakukan setiap hari jum'at pukul 10.00 WIB.



Gambar 2. Akun Instagram Disdukcapiil Sidoarjo
Sumber: Instagram @disdukcapiisidoarjo

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tentu tidak terlepas dari faktor komunikasi. Komunikasi disarankan agar dapat menjangkau seluruh masyarakat terutama pada Kabupaten Sidoarjo yang memiliki 1,996 juta jiwa menurut BPS data tahun 2023. Upaya yang dilakukan pihak Disdukcapiil Sidoarjo telah terbilang cukup baik bahwasanya banyak dilakukan kegiatan secara *offline* dan pemberian informasi secara *online* juga. Adapun beberapa program telah berjalan dan banyak menjangkau masyarakat melalui media sosial instagram yang mana sudah memiliki ribuan *followers*.



Gambar 3. Akun Instagram Disdukcapi Sidoarjo
Sumber: Instagram @disdukcapiisidoarjo

2. Sumber Daya

George C. Edward (1980) dalam (Ramadani, 2019) menjelaskan bahwa suatu implementasi kebijakan harusnya mampu berjalan secara jelas dan konsisten, namun apabila didalam pelaksanaannya didapati kekurangan aspek sumber daya sebagai pelaksana kebijakan, maka implementasinya tidak akan berjalan dengan efektif. Mengenai sumber daya, Disdukcapi Sidoarjo memiliki Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan berbagai program kepegawaian, salah satunya seperti pemberian pendidikan dan pelatihan bagi pegawai. Selain itu, pihak Disdukcapi Sidoarjo juga memiliki beberapa pegawai yang menguasai dan memiliki keterampilan di bidang infografis atau semacamnya. Sementara dari sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Disdukcapi Sidoarjo dapat dikatakan masih belum cukup memadai karena ketersediaan perangkat di beberapa program harus dibantu oleh pihak eksternal untuk keperluan publikasi. Hal tersebut tentunya dikarenakan keterbatasan anggaran yang dimiliki.

Jika dilihat dari sudut pandang masyarakat juga dirasa sudah cukup puas karena fasilitas yang berupa ketampakan fisik (meja dan kursi) dikatakan sudah memenuhi kebutuhan. Meskipun pada aspek kecepatan kepengurusan berkas terbilang cukup cepat dan tanggap, akan tetapi masih disertai sedikit hambatan pada antrean legalisir dokumen karena hanya terdapat 2 (dua) petugas saja. Meskipun masih disertai hambatan terkait antrean, akan tetapi dalam beberapa segi seperti keterampilan pegawai dan pembagian *shift* sudah terbilang cukup baik untuk menunjang pengelolaan komunikasi publik di Kantor Disdukcapi Kabupaten Sidoarjo.

3. Sikap Pelaksana

Menurut George C. Edwards (1980) dalam (Ramadani, 2019) disposisi atau sikap dari kebijakan adalah salah satu elemen penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Hal tersebut didukung oleh pernyataan (Nekwek, 2022) bahwa jika pelaksanaan dari suatu kebijakan ingin berjalan efektif, maka para pelaksana kebijakan bukan hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga wajib memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik di Disdukcapi Sidoarjo telah berjalan dengan baik, sebagaimana tercermin dari sikap proaktif para pegawai dan kepuasan masyarakat. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diikuti secara konsisten, serta koordinasi yang efektif antar pegawai, telah menciptakan sistem pelayanan yang terstruktur dan efisien. Hal ini tidak hanya memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Yuono, 2023). Dengan demikian, upaya Disdukcapi Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas komunikasi publik telah berhasil mencapai tujuannya.

Konsistensi pelayanan publik Disdukcapi Sidoarjo dirasakan positif oleh masyarakat, yang dinilai bahwa para petugas telah kompeten dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat merasa puas dengan sikap petugas dalam mengkomunikasikan produk layanan, yang tidak hanya terlihat dari interaksi yang baik, tetapi juga dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang cepat di Disdukcapi Sidoarjo berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap respons petugas.

4. Struktur Birokrasi

Faktor struktur birokrasi juga termasuk dalam aspek yang cukup krusial dalam implementasi kebijakan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan (Manik & Suyanto, 2022) bahwa struktur birokrasi dengan penyelenggaraan yang efektif dan efisien akan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan struktur birokrasi yang tepat maka spesialisasi sumber daya manusia akan lebih tinggi dan proses pengendalian akan lebih baik sehingga rumusan mengenai target kebijakan dapat diwujudkan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Terkait hal tersebut, diketahui bahwa terdapat pemberian tekanan (pemenuhan target) terhadap pekerjaan yang berasal dari dalam maupun luar birokrasi di lingkup Kantor Disdukcapil Sidoarjo.

Target ini ditetapkan guna menunjang kualitas pelayanan Disdukcapil Sidoarjo. Diketahui bahwa target tahunan yang telah dicapai oleh Disdukcapil Sidoarjo setiap tahunnya telah mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2024 sebesar 94,73 yang berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut tentu merupakan akumulasi dari beberapa aspek, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif produk, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat
Sumber: Website IKM Sidoarjo

Adanya peningkatan target tahunan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dicapai oleh Disdukcapil Sidoarjo tentunya dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik. Dalam menjalani suatu kegiatan, setiap pegawai harus mengikuti alur dari standar operasional di tempat kerjanya. Dengan demikian, suatu kegiatan akan berjalan terstruktur sesuai dengan prosedur serta dapat meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan atau jalannya program (Ashila, 2024). Penerapan standar operasional prosedur akan membuat suatu instansi menjalankan kegiatan maupun pekerjaannya secara efektif dan efisien, serta berfokus pada kinerja pegawai dan produktivitasnya dalam menjalankan suatu kegiatan. Sebelum menjalankan kegiatan, pegawai harus memperhatikan standar operasional prosedur terlebih dahulu yang mencakup seluruh alur kegiatan karena hal tersebut akan memberikan gambaran bagi para pegawai agar menjalankan kegiatan secara disiplin dan teratur (Nawawi, 2003).

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sidoarjo telah menunjukkan hasil yang positif. Struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik telah menciptakan pelayanan yang efisien dan memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat merasakan manfaat dari penerapan SOP ini, seperti proses pengurusan dokumen yang lebih lancar dan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan komunikasi publik di Disdukcapil Sidoarjo telah berjalan efektif, di mana setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawab masing-masing.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terkait Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam menerima informasi dan layanan. Mereka menggunakan dua metode komunikasi: pertama, melalui media digital, seperti media sosial Instagram; kedua, secara langsung melalui program seperti Disdukcapil *Goes To School*, partisipasi dalam berbagai acara, dan program Jebete Sayang (Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang). Meskipun terdapat pembagian *shift* antar pegawai akibat jumlah yang terbatas, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, sarana dan prasarana di Kantor Disdukcapil masih dianggap kurang memadai dikarenakan adanya keterbatasan, yang terlihat dari keterlibatan pihak eksternal dalam publikasi media. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil diharapkan dapat memperbaiki sarana dan prasarana serta menambah jumlah pegawai, untuk mengurangi antrean panjang dalam pelayanan *offline*. Penilaian positif dari masyarakat terhadap Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat memotivasi pihak instansi guna mempertahankan kinerja dan perbaikan berbagai aspek yang masih kurang agar tercipta pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

E. Referensi

- Alya Yusufani Ashila & Prubawati, I. (2024). Kajian Komunikasi Publik Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan Dengan Media Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kota Madiun. *Journal Publika*, 12(02), 597–606.
- K, H., Madani, M., & Tahir, M. M. (2015). Komunikasi Pemerintah Dalam Pengelolaan Tambang Di Kabupaten Gowa. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 137–148. <https://doi.org/10.26618/ojip.v5i2.119>
- M. Fikri Akbar, Yuli Evadianti, Imawati, A. (2021). *Public Relations*. Penerbit Ikatan Guru Indonesia (IGI).
- Manik, R. R., & Suyanto, S. (2022). Implementasi Peran Kapolsek Dalam Penanganan Pandemi Covid 19 Di Wilayah Hukum Polsek Imogiri Bantul. *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(11), 1035–1040. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/4432%0Ahttps://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/download/4432/3273>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Nawawi & Sylvia, A. (2003). Penerapan SOP terhadap Kinerja Karyawan pada PT Victoria Care Indonesia Tbk. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(1), 212–219.
- Nekwek, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Yalimo Provinsi Papua. *Jurnal Adhikari*, 1(3), 141–151. <https://www.jurnal-adhikari.id/index.php/adhikari>
- Priyatna et al., (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>
- Ramadani, T. (2019). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 11–27. <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.42>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo (2024). *Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2021-2023*.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations, Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Widiastuti, R. N. (2018). Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintahan. *Jakarta: Direktorat Jenderal Informasi Dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi Dan Informatika*.
- Widodo, J. (2018). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Yuono, C. (2023). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 6(2), 418–431. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v6i2.3287>