



Implementation of Communication Strategy to Increase the Utilization of Klampid New Generation Website at the Surabaya Population and Civil Registration Office

Implementasi Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Pemanfaatan Website Klampid New Generation Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya

Alaiki Rizky Rahmatia^{1*}, Fitria Widiyanti Roosinda¹, Ariyan Alfraita¹

¹Universitas Bhayangkara, Surabaya, Indonesia

Keywords

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya; Implementasi; Klampid New Generation; Communication Strategy; Digital Transformation

ABSTRACT

Although the innovation of digitalization of population administration services has been launched through the Klampid New Generation (KNG) website, the utilization of this platform among the community is still not optimal. This study aims to analyze the implementation of communication strategies used by the Surabaya Population and Civil Registration Service in increasing the utilization of the Klampid New Generation website. This study uses a qualitative descriptive method using Berlo's Communication Model Theory. The results of the study show that the Surabaya Disdukcapil implements a multi-channel communication strategy through social media, official websites, and direct counseling in sub-districts and villages. This strategy is supported by informative and relevant content that is easy for the community to understand. By implementing Berlo's communication theory, each element of communication is optimized, including training of officers in sub-districts to improve understanding of the KNG community.

Kata Kunci

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya; Implementasi; Klampid New Generation; Strategi Komunikasi; Transformasi Digital

ABSTRAK

Meskipun inovasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan telah diluncurkan melalui *website Klampid New Generation (KNG)*, pemanfaatan platform ini di kalangan masyarakat masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan Teori Model Komunikasi Berlo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Surabaya menerapkan strategi komunikasi multichannel melalui media sosial, website resmi, dan penyuluhan langsung di kecamatan dan kelurahan. Strategi ini didukung oleh konten informatif dan relevan yang mudah dipahami masyarakat. Dengan penerapan teori komunikasi Berlo, setiap elemen komunikasi dioptimalkan, termasuk pelatihan petugas di kecamatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap KNG.

*Corresponding author

Alaiki Rizky Rahmatia, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara, Surabaya, Indonesia, Jl. Ahmad Yani, No.144, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60231.

Email: alaiki32@gmail.com

<https://doi.org/10.22487/ejk.v12i3.1790>

Received 6 February 2025; Received in revised form 20 July 2025; Accepted 7 October 2025

Published 1 December 2025; Available online 8 December 2025

2302-2035 | 3047-9614 / © 2025 The Authors. Managed by the Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Tadulako University. Published by Tadulako University.

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu aspek utama dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi saat ini, masyarakat semakin mengharapkan kemudahan, kecepatan, serta transparansi dalam mengakses layanan publik. Menurut (Amirullah Bandu, 2024) pemerintah harus memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang efisien dan terjangkau, sesuai dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan (Amirullah Bandu, 2024).

Pelayanan publik yang efisien dan responsif menjadi tuntutan utama masyarakat di era digital saat ini. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat, masyarakat mengharapkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam akses layanan publik. Pelayanan yang lambat dan birokrasi yang rumit tidak hanya menurunkan kepuasan masyarakat tetapi juga berdampak pada kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut (Rachmawati, 2019) percepatan layanan melalui teknologi digital menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat (Rachmawati, 2019).

Salah satu instansi pemerintahan yang berperan penting dalam penyediaan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat, termasuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk, dan dokumentasi penting lainnya. Menurut Diana Putri dan Roisul Basyar (2023), tiap tahun, permintaan untuk layanan-layanan ini terus meningkat. Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pendaftaran dan pencatatan penduduk, menyediakan informasi mengenai administrasi kependudukan, dan mengimplementasikan hasil-hasilnya untuk memastikan efisiensi dalam pelayanan publik, yang mencakup penataan dan penertiban dalam publikasi dokumen serta data kependudukan yang esensial (Diana Putri & Roisul Basyar, 2023).

Di Kota Surabaya, tanggung jawab ini berada di bawah kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), sebuah lembaga yang khusus dibentuk untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya memegang peran penting dalam memastikan semua dokumen kependudukan warga tersedia dengan akurat dan *up-to-date*, sehingga mempermudah warga dalam memenuhi persyaratan administratif lainnya yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Peningkatan dan inovasi dalam sektor pelayanan publik menjadi prioritas bagi Pemerintah Kota Surabaya, seiring dengan tuntutan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat yang beragam kebutuhannya. Menurut Salsabila Safitri (2023), pengembangan teknologi yang bergerak sangat cepat telah mendorong pemerintah dan masyarakat untuk berinovasi dalam pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan publik dengan lebih baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Surabaya telah merespons kebutuhan ini dengan memperkenalkan berbagai inovasi digital yang memudahkan akses layanan administrasi kependudukan. Salah satu terobosan terkini yang telah dikembangkan oleh Disdukcapil Surabaya adalah platform website *Klampid New Generation* (KNG) (Salsabila Safitri, 2023).

APLIKASI PENDAFTARAN KEPENDUDUKAN



Gambar 1 Menu Klampid New Generation

Klampid New Generation (KNG) adalah *website* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kota Surabaya. Nama Klampid merupakan singkatan dari "Kelahiran, Kematian, Pindah, dan Datang," yang merupakan fitur utama yang disediakan untuk memfasilitasi pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Dengan versi "*New Generation*," Klampid memperkenalkan beberapa peningkatan untuk mempermudah layanan penduduk, seperti layanan untuk pendaftaran akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, perubahan alamat, hingga pendaftaran kematian, tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. *Website* ini bertujuan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi warga Surabaya.

Website ini dirancang sebagai platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan adanya KNG, diharapkan masyarakat dapat menyelesaikan urusan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, sehingga proses pengurusan administrasi menjadi lebih cepat, mudah, transparan, hemat waktu, dan biaya.

Meskipun inovasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan telah diluncurkan melalui *website Klampid New Generation* (KNG), pemanfaatan platform ini di kalangan masyarakat masih belum optimal. Banyak masyarakat yang masih belum memanfaatkan KNG atau bahkan belum mengetahui keberadaannya. Kurangnya pemanfaatan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai keberadaan *Klampid New Generation* dan manfaat yang ditawarkannya dalam memudahkan pengurusan dokumen kependudukan (Katarina Meira Ivana Ranita, 2024). Meskipun telah dilakukan beberapa sosialisasi, tampaknya informasi mengenai platform ini belum tersebar secara merata di seluruh lapisan masyarakat. Banyak warga yang masih mengandalkan layanan langsung di kantor Disdukcapil, kantor kecamatan, dan kantor kelurahan yang mengindikasikan kurangnya pemahaman mereka terhadap fungsi dan cara kerja layanan digital ini.

Selain itu, tingkat literasi digital yang beragam di masyarakat juga menjadi kendala dalam optimalisasi pemanfaatan *website KNG*. Beberapa warga, terutama mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital atau berasal dari kelompok usia yang lebih tua, mungkin merasa kesulitan dalam mengoperasikan platform ini. Hal ini menunjukkan bahwa selain sosialisasi mengenai keberadaan KNG, diperlukan juga pendekatan yang lebih edukatif untuk membantu masyarakat memahami dan mengakses layanan digital ini.

Strategi komunikasi yang efektif merupakan elemen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan digital oleh pemerintah. Agar masyarakat dapat

memanfaatkan *website Klampid New Generation* (KNG) secara optimal, komunikasi yang tepat dan efisien sangat dibutuhkan. Nugroho juga menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang efektif tidak hanya bertujuan menyebarkan informasi, tetapi juga meningkatkan pemahaman, kepercayaan, serta keterlibatan masyarakat. Efektivitas layanan publik berbasis digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat, serta menyediakan berbagai saluran komunikasi yang dapat diakses oleh beragam kelompok masyarakat (Nugroho, 2019).

Pentingnya komunikasi yang baik dalam meningkatkan pemanfaatan layanan publik, komunikasi yang interaktif melalui media sosial dan *website* pemerintah dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Keterlibatan langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam memberikan informasi yang mudah diakses akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital yang baru, seperti KNG (Widyani, 2020). Strategi komunikasi yang terarah dan sesuai dengan karakteristik masyarakat pengguna menjadi kunci dalam mengatasi hambatan yang sering terjadi dalam penggunaan teknologi baru. Misalnya, edukasi mengenai cara penggunaan *website*, panduan akses, dan interaksi melalui media sosial dapat membuat layanan seperti KNG menjadi lebih inklusif dan mudah diterima oleh masyarakat dari berbagai latar belakang (Susanto, 2021).

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, maka peneliti mengambil penelitian dengan judul “Implementasi Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Pemanfaatan *Website Klampid New Generation* (KNG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya”. Dengan tujuan menganalisis Implementasi Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Pemanfaatan *Website Klampid New Generation* (KNG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, menggunakan Teori Model Komunikasi Berlo serta menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif data akan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

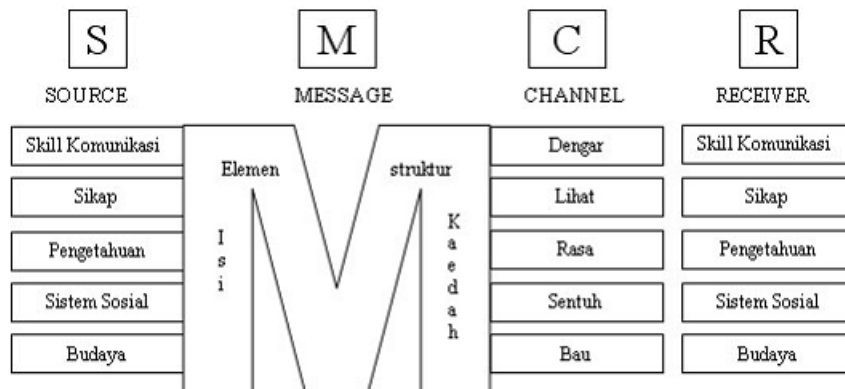
2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam upaya meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Dengan menggunakan subjek penelitian yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi dan pemanfaatan *website Klampid New Generation*, serta objek penelitian yaitu implementasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Surabaya untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Metode deskriptif kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata dan rinci terkait proses perencanaan, penerapan, serta evaluasi strategi komunikasi yang digunakan.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan melibatkan staf dinas dan pengelola *website* yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi strategi komunikasi. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas komunikasi dan pemanfaatan *website* oleh pengguna secara langsung, sementara dokumentasi mencakup pengumpulan data dari dokumen-dokumen pendukung seperti laporan internal, materi promosi, dan statistik penggunaan *website*.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori model komunikasi Berlo (SMCR Model), yang terdiri dari empat komponen utama: *Source* (Sumber), *Message* (Pesan),

Channel (Saluran), dan *Receiver* (Penerima). Dalam konteks penelitian ini, *Sumber* (*Source*) adalah sumber pesan, yang juga dikenal sebagai komunikator, adalah pihak yang mengirimkan pesan. Sumber komunikasi bisa terdiri dari individu atau kelompok, seperti organisasi, partai politik, atau lembaga tertentu. Pesan (*Message*) merujuk pada isi atau materi yang dikirimkan oleh pengirim (sender) kepada penerima pesan. Pesan tersebut dapat berupa suara, teks, video, atau bentuk media lainnya. Saluran (*Channel*) adalah media atau platform yang digunakan dalam penyebaran pesan, termasuk website, media sosial, dan komunikasi langsung melalui pelayanan publik. Penerima (*Receiver*) adalah masyarakat atau pengguna yang menjadi target komunikasi, yang diharapkan dapat memahami dan memanfaatkan website dengan lebih optimal.



Gambar 2. Teori Model Komunikasi Berlo

Dengan menggunakan teori Berlo, penelitian ini berusaha menganalisis bagaimana masing-masing elemen komunikasi yang terdiri dari *Source* (Sumber), *Message* (Pesan), *Channel* (Saluran), dan *Receiver* (Penerima) diimplementasikan dalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya (Wijayani, 2022). Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi sejauh mana efektivitas strategi komunikasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pemanfaatan website Klampid New Generation, baik dari segi kejelasan penyampaian pesan, kesesuaian saluran komunikasi yang digunakan, serta respons dan pemahaman masyarakat sebagai penerima informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan strategi komunikasi yang diterapkan serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan website tersebut.

3. Hasil Penelitian

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait implementasi strategi komunikasi untuk meningkatkan pemanfaatan website Klampid New Generation pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya. Penelitian ini didasarkan pada informasi dari Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil, yang memberikan wawasan mengenai langkah-langkah yang telah dilakukan, tantangan yang dihadapi, serta inisiatif inovatif untuk mendorong pemanfaatan website secara optimal. Hasil penelitian dianalisis menggunakan teori komunikasi Berlo yang meliputi elemen pengirim, pesan, saluran, dan penerima, untuk memahami sejauh mana elemen-elemen tersebut diterapkan dalam strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya menyoroti sasaran orang yang ingin dituju dalam pemanfaatan *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan

“Sasarannya adalah orang-orang yang belum paham dengan KNG, belum paham memakai KNG itu seperti apa, belum paham output KNG. (tidak mengerti internet atau gptek). Biasanya sudah didelegasikan kepada teman kelurahan dan kecamatan (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Disdukcapil Surabaya fokus pada individu yang kurang familiar dengan teknologi atau kesulitan mengoperasikan platform digital, seperti masyarakat dengan keterbatasan akses internet. Untuk memastikan informasi tersebar merata, Disdukcapil bekerja sama dengan petugas kelurahan dan kecamatan yang memberikan panduan praktis dan edukasi langsung tentang pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Pendekatan ini memastikan sasaran yang kurang familiar dengan dunia digital dapat merasakan manfaat KNG secara efektif. Kerja sama dengan petugas kelurahan dan kecamatan menggunakan saluran komunikasi yang lebih personal, memastikan layanan ini inklusif dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Hal ini mencerminkan pemahaman Disdukcapil tentang pentingnya pendidikan digital dalam strategi komunikasi untuk mendukung pelayanan publik yang efisien dan modern, sekaligus memperluas jangkauan komunikasi mengenai pemanfaatan KNG.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya menanggapi tentang adanya kolaborasi yang dilakukan dengan pihak eksternal untuk melakukan sosialisasi ataupun promosi untuk penggunaan *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan

“Untuk pihak eksternal tentunya ada seperti teman-teman kelurahan yang menyampaikan kepada warga atau teman-teman kecamatan yang menginformasikan kepada warga langsung. Selain itu ada DISKOMINFO, mereka punya tim media jadi mereka membuat konten tentang adminduk, KNG dan sebagainya, sebelum mereka posting menanyakan dulu ke Disdukcapil. Penting adanya peran eksternal walaupun follower Disdukcapil sudah lumayan banyak tapi kalo kolaborasi dengan media sosial pihak lain ataupun pihak lain, otomatis ini gabungan antar follower jadi lebih banyak lagi edukasi dan video” yang dilihat warga (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya menjelaskan mengenai cara penyampaian pesan atau informasi dengan menyesuaikan karakteristik masyarakat, beliau menyatakan

“Ada pasti penyesuaian pesan dengan melihat karakteristik masyarakat, kronologi dibuatnya swargaloka adalah selama ini warga kalo diberitahu bersifat formal seperti ada kop dan ditempel di mading kelurahan atau pengumuman bersifat langsung dari pegawai kelurahan itu warga cuma iya-iya aja, tapi kalo dibuat bikin konten yang fun yang aktif dan ceria persepsi orang pasti akan senang karena menarik dibandingkan pemberitahuan bersifat formal, harapannya semua informasi diterima warga (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya menyoroti tentang latar belakang dan kompetensi penyampaian pesan mempengaruhi keberhasilan sebuah pesan, beliau menyatakan

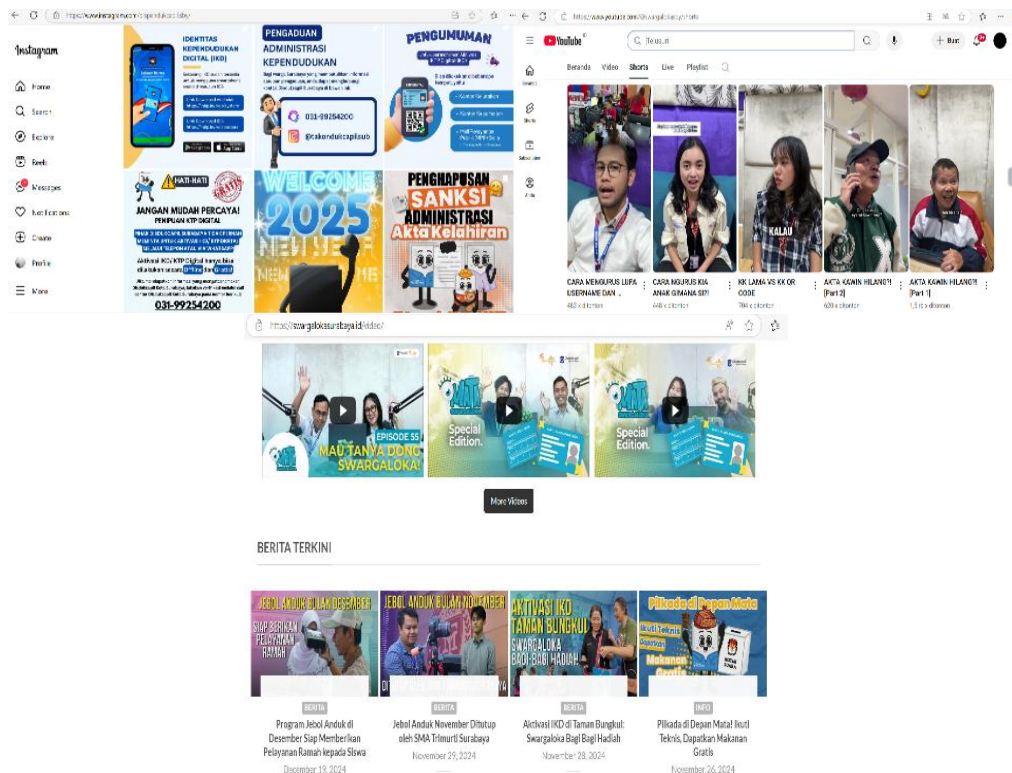
“Latar belakang dan kompetensi sangat berpengaruh sebagai sarana komunikasi (media sosial atau langsung) tentu staff yang membuat pesan atau yang sekarang bisa dibilang konten paling tidak dia paham cara berkomunikasi, di Disdukcapil atau di Swargaloka ini mewajibkan untuk menggunakan kaidah jurnalistik 5W1H, tidak hanya itu desain juga diperlukan dalam pembuatan konten, jadi gabungan anatara latar belakang dan kompetensi sangat berpengaruh (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”



Gambar 3. Perbedaan KTP dan IKD

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya menjelaskan tentang teknologi dan media yang digunakan untuk mendukung proses penyampaian pesan atau media yang digunakan untuk melakukan sosialisasi pemanfaatan *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan

“Menggunakan media sosial hampir semua platform, Instagram, Tiktok, Youtube, Website (DisdukcapilOfficial/Swargaloka), dilakukan melalui media sosial karena, momentnya bersamaan dengan pandemi covid-19 dimana kita tidak mungkin bertatap muka. Dari sisi swargaloka penting, untuk mensuport pelaksanaan membuat konten-konten kreatif, missal kita memakai hp jadul dan computer jadul itu akan lemot dan tidak mengikuti perkembangan, tetapi jika memakai smartphone yang terkini kamera bagus memori besar pasti akan lebih enak apalagi hasil kualitas yang lebih jernih. Teknologi sangat berperan penting dalam pembuatan konten di media sosial (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”



Gambar 4. Media Promosi Website Klampid New Generation

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya juga menjelaskan tentang penyampaian informasi kepada masyarakat yang belum memahami teknologi dan akses internet, serta menyoroti tentang efektivitas saluran yang menggunakan audio visual dalam menjangkau masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda, beliau menyatakan

“Ada brosur dan tempelan di kelurahan dan kecamatan, kita membagikan kepada orang-orang yang jarang pegang media sosial, jika datang ke Disdukcapil Surabaya atau di Kantor Siola kita akan membagikan brosur, di balai RW ada beberapa brosur dan poster tentang KNG, ada beberapa penyebaran offline maupun online. Dari tampilan website, kita lebih ke media sosial, dari media sosial, kalau audio visual dari semua platfrom online lebih efektif, seperti Tiktok lebih ringan video tidak terlalu panjang, di Youtube dikemas lebih pendek tapi on point dan lebih panjang dari tiktok, ada juga Instagram feeds dan story, dalam bentuk feeds jarang menjelaskan KNG lebih ke informasi lengkapnya KNG, seperti pembuatan KNG dll. Jadi video audio visual lebih ke Tiktok dan Youtube. Platform Swargaloka ada semua informasi mengenai KNG, untuk di Youtube ada tutorial KNG untuk memudahkan warga. Di swargaloka lebih fun daripada Disdukcapil, Disdukcapil lebih ke formal dan jarang upload (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Pendekatan multi-saluran Disdukcapil Surabaya menunjukkan pentingnya menyesuaikan media dengan preferensi audiens. Untuk masyarakat dengan keterbatasan akses internet, brosur, poster, dan media cetak lainnya disebar di kelurahan, kecamatan, balai RW, serta Kantor Dispendukcapil di Siola. Sementara itu, untuk audiens muda yang aktif di media sosial, Disdukcapil mengoptimalkan penggunaan video tutorial

dan konten menarik di *TikTok*, *YouTube*, *Instagram*, dan *Swargaloka*. Kombinasi saluran ini memastikan pesan disampaikan secara inklusif, efektif, dan relevan dengan kebutuhan audiens, mendukung keberhasilan implementasi *website Klampid New Generation*.

Receiver (Penerima) merujuk pada audiens yang menerima pesan dari sumber. Penerima utama pesan adalah masyarakat Surabaya dengan beragam karakteristik. Disdukcapil Surabaya menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan latar belakang, literasi digital, dan akses teknologi audiens. Untuk kelompok dengan literasi digital rendah atau akses internet terbatas, sosialisasi langsung, pelatihan, dan pendampingan di kelurahan diterapkan. Sedangkan audiens yang familiar dengan teknologi diarahkan menggunakan media sosial, seperti *YouTube* dan *TikTok*, untuk menerima pesan edukatif berupa video tutorial.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan Disdukcapil Surabaya menanggapi tantangan menjangkau seluruh lapisan masyarakat untuk memanfaatkan *website Klampid New Generation*, terutama dalam konteks penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi, beliau menyatakan

“Susah menjangkaunya dikarena berdasarkan survei dan telah analisis dari online dan offline dari 100% kita hanya menjangkau 67% sedangkan target online 70%, tidak menjangkau 30% sisanya karena kesenjangan sosial pada gen era baby boomers, gen X, tidak mungkin untuk mengerti media sosial, jadi lebih memilih untuk door to door dari pihak kelurahan, dihitung dari sisi usia pengguna (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

4. Pembahasan

Source (Sumber) merujuk pada pihak yang mengirimkan pesan, dalam hal ini adalah Disdukcapil Surabaya. Sebagai sumber pesan, Disdukcapil bertanggung jawab mengkomunikasikan informasi penting mengenai penggunaan *website Klampid New Generation* (KNG) kepada masyarakat. Sebagai instansi pemerintah yang mengelola administrasi kependudukan, Disdukcapil berperan penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan mudah dipahami agar masyarakat dapat memanfaatkan KNG untuk berbagai keperluan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran, pengecekan data, dan pengajuan administrasi secara online.

Kolaborasi antara Disdukcapil Surabaya dan pihak eksternal, seperti kelurahan, kecamatan, dan tim media Diskominfo, memperluas komunikasi dan edukasi mengenai *website Klampid New Generation* (KNG). Melalui jaringan media sosial yang lebih luas, kerja sama ini memastikan informasi tidak hanya menjangkau Disdukcapil, tetapi juga segmen masyarakat yang lebih besar. Konten edukatif, seperti video tutorial dan infografis, membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat KNG untuk layanan administrasi kependudukan. Sinergi internal dan eksternal ini memperkuat sosialisasi, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan teknologi atau layanan digital, sehingga meningkatkan pemanfaatan platform KNG secara maksimal.

Message (Pesan) adalah informasi yang disampaikan oleh sumber kepada penerima dengan tujuan tertentu. Pesan yang disampaikan Disdukcapil Surabaya mencakup manfaat, kemudahan, dan transparansi layanan yang dapat diakses melalui platform KNG. Pesan ini disusun dengan bahasa yang jelas dan sederhana agar mudah dipahami oleh audiens dengan latar belakang berbeda, termasuk yang melek teknologi

maupun yang memiliki keterbatasan akses internet. Pesan edukatif disampaikan melalui video tutorial, infografis, dan cerita sukses yang diunggah di media sosial untuk memberikan pemahaman tentang penggunaan KNG, langkah registrasi, dan keunggulannya dibandingkan metode manual.

Penyampaian pesan yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat sangat penting, karena persepsi audiens terhadap pesan dipengaruhi oleh cara informasi disampaikan. Misalnya, media sosial dengan konten edukatif yang interaktif lebih efektif untuk menjangkau generasi muda atau pengguna teknologi aktif, sementara audiens yang lebih tradisional atau kurang melek teknologi lebih mudah dijangkau melalui pendekatan tatap muka atau distribusi brosur. Dengan mempertimbangkan latar belakang audiens, pesan menjadi lebih mudah dipahami dan diterima, sehingga meningkatkan peluang keberhasilan implementasi strategi komunikasi. Ini menunjukkan bahwa penyampaian pesan bukan hanya tentang apa yang disampaikan, tetapi juga bagaimana, di mana, dan kepada siapa pesan itu disampaikan.

Keberhasilan penyampaian pesan bergantung pada media dan kompetensi komunikasi. Pemahaman kaidah jurnalistik 5W1H dan desain visual yang menarik membantu menyampaikan pesan secara efektif. Kombinasi pengetahuan komunikasi dan kreativitas memastikan informasi akurat dan relevan. Pendekatan ini membuat strategi komunikasi Disdukcapil efektif, meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*.

Channel (Saluran) merujuk pada media yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber ke penerima. Disdukcapil Surabaya memilih saluran yang tepat sesuai karakteristik audiens agar pesan tersampaikan efektif. Mereka memanfaatkan saluran digital dan tatap muka. Media sosial seperti *Instagram*, *Tiktok*, *YouTube*, serta *Website Disdukcapil* dan *Swargaloka* menjadi saluran utama untuk menyampaikan pesan edukatif dalam bentuk video tutorial dan panduan penggunaan KNG, mengingat popularitas dan kemampuan platform ini untuk menyebarkan informasi secara cepat.

Penggunaan teknologi terkini dan media sosial sebagai saluran komunikasi menjadi solusi strategis dalam menyampaikan informasi. Dengan perangkat canggih seperti smartphone berkamera tinggi, pembuatan konten lebih efisien dan menarik. Hal ini penting untuk memikat perhatian audiens, terutama generasi muda yang aktif di media sosial. Disdukcapil Surabaya memanfaatkan teknologi dan saluran digital untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, menciptakan pesan yang relevan, serta memperkuat pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Kolaborasi ini mendukung misi untuk meningkatkan pemahaman, memperkuat kepercayaan, dan memudahkan akses layanan kependudukan online.

Disdukcapil juga mengadakan pelatihan langsung di kelurahan dan kecamatan sebagai saluran tatap muka yang lebih personal. Melalui pertemuan ini, masyarakat mendapatkan penjelasan dan pendampingan untuk memahami cara menggunakan KNG, terutama bagi yang kurang familiar dengan teknologi. Kombinasi saluran digital dan tatap muka ini memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat menerima dan memahami informasi mengenai platform KNG.

Pendekatan Disdukcapil dalam menjangkau masyarakat menunjukkan tantangan besar dalam menyelaraskan strategi komunikasi dengan keragaman demografi dan literasi teknologi. Kesenjangan sosial antara generasi, terutama baby boomers dan generasi X, mempengaruhi efektivitas pesan, karena mereka kurang familiar dengan media sosial. Oleh karena itu, pendekatan tradisional seperti kunjungan langsung oleh kelurahan menjadi solusi efektif. Kombinasi digital dan tradisional menunjukkan komitmen untuk

inklusi informasi KNG. Meskipun hanya 67% masyarakat terjangkau secara digital, integrasi saluran komunikasi memungkinkan peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat.

Dengan strategi komunikasi komprehensif, Disdukcapil Surabaya berhasil menjembatani kebutuhan masyarakat dengan layanan digital KNG. Pendekatan berbasis teori komunikasi memastikan pesan informatif dan relevan, didukung oleh sumber kredibel seperti dokumentasi resmi dan sosialisasi langsung. Beragam saluran komunikasi media sosial, website, dan penyuluhan langsung memungkinkan penyebaran informasi lebih efektif sesuai dengan karakteristik audiens. Selain itu, pelatihan petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat memastikan konsistensi dan responsif terhadap pertanyaan. Kolaborasi internal dan eksternal, termasuk media lokal dan komunitas, memperkuat jangkauan dan sinergi antar pemangku kepentingan.

5. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa *Website Klampid New Generation* (KNG) yang diinisiasi oleh Disdukcapil Surabaya merupakan contoh sukses transformasi digital dalam pelayanan publik. KNG mempermudah akses layanan administrasi kependudukan dengan fokus pada kecepatan, efisiensi, dan transparansi, serta mempercepat adaptasi masyarakat terhadap era digital. Dengan fitur *user-friendly* dan aksesibilitas luas, platform ini menjadi inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan KNG didukung oleh penerapan strategi komunikasi yang matang. Disdukcapil Surabaya menggunakan pendekatan komunikasi multichannel, termasuk media sosial, website resmi, dan penyuluhan langsung, untuk memastikan penyebaran informasi yang merata dan adaptif terhadap literasi digital masyarakat. Strategi ini meningkatkan pemahaman dan membangun kepercayaan terhadap sistem digital baru. Pemanfaatan teori komunikasi Berlo menjadi landasan penting dalam merancang strategi komunikasi KNG, dengan fokus pada elemen sumber, pesan, saluran, dan penerima. Pelibatan petugas kelurahan sebagai komunikator terlatih menjamin pesan diterima dengan baik. Secara keseluruhan, KNG menunjukkan bahwa inovasi teknologi harus didampingi strategi komunikasi yang efektif untuk menciptakan transformasi digital yang sukses.

Referensi

- Amirullah Bandu. (2024, March 6). *Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*.
- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Katarina Meira Ivana Ranita, N. P. A. P. (2024). EFEKTIVITAS PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WONOREJO KECAMATAN TEGALSARI KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11.
- Nugroho, Y. , P. D. A. , & J. A. (2019). Layanan Publik Digital dan Strategi Komunikasi Efektif dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal Internasional Administrasi Publik*, 42(10), 840–854.

- Rachmawati, E. , & A. F. (2019). *Digitalisasi dalam Pelayanan Publik: Kunci Peningkatan Kepuasan Publik di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 15–28.
- Salsabila Safitri, A. K. (2023). PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN. *Jurnal Sosiohumaniora Sasanti*, 4.
- Susanto, S. , & N. I. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Pengembangan Layanan Publik Digital di Indonesia: Studi Kasus Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 45–59.
- Widyani, D. A. , & D. C. (2020). *Peran Komunikasi Interaktif dalam Membangun Kepercayaan Publik terhadap Layanan E-Government*.
- Wijayani, Q. N. (2022). Komunikasi Aplikasi Model Komunikasi Berlo dalam Komunikasi Pemasaran PT. Lion Wings Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 101–120. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.17080>