



**SOSIALISASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN PEMAHAMAN
MASYARAKAT TENTANG LAYANAN BERBASIS DIGITAL**

**(Studi Kasus Sosialisasi Aplikasi IKD Pada Disdukcapil
Jakarta Barat)**



**UNIVERSITAS
SYIEA ADELIA MAGHFIRA
44220010107
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Adelia Maghfira
NIM : 44220010107
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Sosialisasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital (Studi Kasus Sosialisasi Aplikasi IKD Pada Disdukcapil Jakarta Barat)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata dikemudian hari ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 Februari 2024



Syifa Adelia Maghfira

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Adelia Maghfira
NIM : 44220010107
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Sosialisasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital (Studi Kasus Sosialisasi Aplikasi IKD Di Disdukcapil Jakarta Barat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Public Relation, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

NIDN : 0322088201

Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom

NIDN : 0316129201

Penguji Ahli : Prof. Ahmad Mulyana, M.Si


NIDN : 0318116602

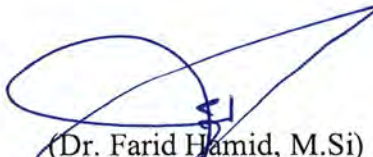
Jakarta, 21 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Sosialisasi Aplikasi Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital”. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Strata (S1) Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Tak lupa sholawat dan salam peneliti panjatkan kepada junjungan kami, Nabi Muhammad SAW.

Masih banyak kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini. Kendati demikian, penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Besar harapan peneliti untuk dapat menerima masukan dan saran yang membangun agar peneliti dapat melakukan penelitian lebih baik kedepannya. Peneliti menyadari bahwa dalam mencapai keberhasilan tidak sekedar membutuhkan kecerdasan, tetapi juga komitmen dan kesungguhan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :


1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi yang telah membimbing serta memberikan arahan dan dukungan serta motivasi kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen Penguji Sidang Skripsi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan dalam pelaksanaan tahapan penyelesaian skripsi.
4. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana sekaligus Ketua Sidang

Skripsi.

5. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan serta motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staff program studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
7. Keluarga saya, yaitu Ibu Maryanah & Bapak Beydurie tercinta, Abang Beyan Mudhofar, Kakak Ayu Nindya Maharani, dan Adik Penulis Muhammad Dhany Akbar atas dukungan secara moral maupun materil yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir program studi Strata-1 dengan lancar.
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada *Cipung* a.k.a Rayyanza Malik Ahmad selaku adik online yang senantiasa menghibur dan menjadi penyemangat bagi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Seluruh pihak informan yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Februari 2024


Syifa Adelia Maghfira

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Adelia Maghfira
NIM : 44220010107
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Sosialisasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital (Studi Kasus Sosialisasi Aplikasi IKD Pada Disdukcapil Jakarta Barat)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Februari 2024



Syifa Adelia Maghfira

ABSTRAK

Nama : Syifa Adelia Maghfira
NIM : 44220010107
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Sosialisasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital
Pembimbing : Suryaning Hayati, SE, MM

Era revolusi industry 4.0 ialah saat disrupsi teknologi digital semakin kokoh. Sekarang ini, era revolusi industry 4.0 telah dimasuki oleh Indonesia. Dimana masyarakat era ini mengharapkan seluruh penyelenggaraan dapat diselesaikan secara cepat, serta efisien. Teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk mendukung operasional dan system administrasi dalam berbagai fungsi kelembagaan meliputi kegiatan pemerintah dalam pengelolaan pelayanan publik terhadap masyarakat. Salah satu contoh penerapannya, yakni KTP elektronik dalam bentuk digital. Sejak tahun 2021 lalu, telah dilakukan ujicoba KTP elektronik dalam bentuk digital.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi publik Jay Judy Pearson dan Paul Nelson (2009). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Sosialisasi Aplikasi Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan paradigma konstruktivisme. Adapun untuk mendapatkan data primer wawancara mendalam dan observasi non partisipan serta data sekunder didapatkan melalui melalui berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

Hasil penelitian diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dukcapil Jakarta Barat telah berjalan sesuai rencana. Hal itu diketahui berdasarkan oleh masyarakat yang Jakarta Barat yang telah aware akan pentingnya pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui smartphone mereka.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak dan manfaat bagi penelitian selanjutnya, terutama lingkup Ilmu Komunikasi dan khususnya Public Relations serta bagi bahan evaluasi bagi manajemen untuk nantinya dapat digunakan sebagai pengembangan dan perbaikan pelayanan di kemudian hari.

Kata Kunci : *Sosialisasi, KTP Digital, Masyarakat, Dukcapil Jakbar*

ABSTRACT

Name : Syifa Adelia Maghfira
NIM : 44220010107
Study Program : Communication Science
Title of Thesis Report : Socialization of the Digital Population Identity Application as an Effort to Build Public Understanding of Digital-Based Services
Counsellor : Suryaning Hayati, SE, MM

The era of industrial revolution 4.0 is when digital technology disruption is getting stronger. Currently, Indonesia has entered the era of industrial revolution 4.0. Where the people of this era expect all operations to be completed quickly, effectively, and efficiently. Information and communication technology can be used to support operational and administrative systems in various institutional functions including government activities in managing public services to the community. One example of its application is the electronic ID card in digital form. Since 2021, a trial of an electronic KTP in digital form has been carried out.

This research uses Jay Judy Pearson and Paul Nelson's (2009) public communication theory. This research aims to find out how the Socialization of Digital Population Applications as an Effort to Build Public Understanding of Digital-Based Services. The method used in this research is a case study method with a qualitative approach, and uses a constructivism paradigm. As for obtaining primary data in-depth interviews and non-participant observation and secondary data obtained through various sources such as the Central Bureau of Statistics (BPS), books, reports, journals, and others.

The results of the study found that the socialization carried out by the West Jakarta Dukcapil was effective. This is known based on the people of West Jakarta who are aware of the importance of utilizing the Digital Population Identity (IKD) application by activating the Digital Population Identity (IKD) application via their smartphones.

This research is expected to have an impact and benefit for further research, especially the scope of Communication Science and especially Public Relations and for evaluation materials for management to be used as a development and improvement of services in the future.

Keywords: Socialization, Digital KTP, Community, West Jakarta Dukcapil

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGSAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Akademis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
1.4.3. Manfaat Sosial.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2. Komunikasi Publik.....	20
2.3. Public Relations	20
2.3.1 Aktivitas <i>Public Relations</i>	21
2.3.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	22
2.3.3 Proses Kerja/ Manajemen <i>Public Relations</i>	22
2.4. Sosialisasi	24
2.4.1. Jenis Sosialisasi.....	24

2.4.2. Media Sosialisasi.....	25
2.4.3. Tujuan Sosialisasi	26
2.5. Aplikasi.....	27
2.6. Kependudukan	28
2.7. Digital	29
2.8. Pemahaman.....	29
2.8.1. Kategori Pemahaman	30
2.8.2. Indikator Pemahaman.....	31
2.9. Layanan	32
2.9.1. Karakteristik Layanan	33
2.9.2. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi.....	33
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Subjek Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder	39
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Fact Finding.....	50
4.2.2 Proses Perencanaan Sosialisasi	53
4.2.3 Implementasi Sosialisasi (Aksi Dan Komunikasi)	54
4.2.4 Evaluasi	56
4.2.5 Pemahaman Masyarakat: Kognitif, Afektif, Konatif	58
4.3 Pembahasan	63

4.3.1	Sosialisasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Sebagai Upaya Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Berbasis Digital	63
4.3.2	Pemahaman Masyarakat Terkait Layanan IKD	65
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	66
5.2.1	Saran Akademis.....	66
5.2.2	Saran Praktis.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1.	Syarat dan Pembuatan Identitas Digital	2
Gambar 1.2.	Amanat Identitas Digital Oleh Permendagri	3
Gambar 3.1.	Gambar Diagram Teknik Analisis Data Model Miles dan Huberman (1994)	38
Gambar 4.1.	Struktur organisasi Disdukcapil DKI JAKARTA	44



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1	Data Informan Penelitian	38

