

## **Strategi Komunikasi Penanganan Keterlambatan E-KTP**

### **Strategy Communication for Handling Delays in E-KTP**

<sup>1</sup>Ghina Putri, <sup>2</sup>M. Husen Fahmi.

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*Email: <sup>1</sup>[gphamdani@yahoo.com](mailto:gphamdani@yahoo.com), <sup>2</sup>[husen.fahmi@yahoo.com](mailto:husen.fahmi@yahoo.com)*

**Abstract.** Since 2011 there have been corruption cases by government officials which have resulted in delays in the distribution of E-KTPs and the limited problems of e-Blanko from the government. E-KTPs have been hampered for years and require solutions from government officials, especially from sub-districts that are close to the community in their work environment so as not to create a negative stigma. The purpose of this study was to find out how the government apparatus of Cibeunying Kidul Sub-district implemented a strategy communication for handling E-KTP that had been hampered distribution for years. Supporting theories are social system theory by Katz and Kahn. The research method used is a qualitative research method with a case study approach. Based on the results of the study, the strategy communication in handling E-KTP ran success even though it still need to be fix because this activity was situational and in the form of informal cooperation so it was not too important. The apparatus chose the chairperson of the RW forum because of the credibility and familiarity with the people in the region. The purpose of collaborating with the RW forum is to be able to answer questions and provide informative messages to the community around E-KTP. Target audiences targeted by the 17-year-old and the Cibeunying Kidul community. Apparatus uses website media as a means of asking and information. The obstacle factor in its implementation is, the lack of public knowledge about the information around.

**Keywords :** Strategy Communication, E-KTP, Case Study.

**Abstrak.** Sejak tahun 2011 terjadi kasus korupsi oleh pejabat pemerintah yang mengakibatkan terhambatnya distribusi E-KTP serta permasalahan terbatasnya e-Blanko dari pemerintah sehingga E-KTP terhambat hingga bertahun-tahun dan membutuhkan solusi dari aparatur pemerintah terutama dari tingkat kecamatan yang berdekatan dengan masyarakat dalam lingkungan kerjanya agar tidak memunculkan stigma negative. Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aparatur pemerintah Kecamatan Cibeunying Kidul melaksanakan strategi komunikasi untuk penanganan E-KTP yang telah terhambat distribusinya selama bertahun-tahun. Teori pendukung yaitu teori sistem sosial oleh Katz dan Kahn. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi dalam penanganan E-KTP sudah berhasil meskipun masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki karena kegiatan ini bersifat situasional dan dalam bentuk kerjasama yang informal sehingga tidak terlalu digentingkan. Aparatur memilih komunikator ketua forum RW karena adanya kredibilitas dan mengenal dengan baik masyarakat di wilayahnya. Tujuan bekerjasama dengan forum RW agar dapat menjawab pertanyaan dan memberikan pesan yang informatif kepada masyarakat seputar E-KTP. Sasaran Khalayak yang dituju oleh aparatur ke masyarakat yang berusia 17 tahun keatas dan masyarakat wilayah Cibeunying Kidul. Aparatur menggunakan media website sebagai sarana bertanya dan informasi. Faktor hambatan dalam pelaksanaannya yaitu, kurangnya ke ingin tahun masyarakat terhadap informasi sekitar.

**Kata Kunci :** Strategi Komunikasi, E-KTP, Studi Kasus.

#### **A. PENDAHULUAN**

Kartu Tanda Penduduk merupakan suatu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara RI yang telah berumur 17 tahun ke atas atau penduduk yang pernah menikah

walaupun umurnya masih di bawah 17 tahun. Semua penerbitan KTP dilakukan oleh setiap kecamatan yang diawali dengan menerbitkan Kartu Keluarga (KK). Sejak bulan Februari tahun 2011 diperbarui menjadi Elektronik (e-KTP) yang diterbitkan secara nasional di pusat, pada tahun

2011 terjadi korupsi oleh pejabat negara terhadap program e-ktip yang mengakibatkan distribusi e-ktip masyarakat terhambat selama bertahun-tahun dan adanya permasalahan terbatasnya jumlah e-blanko yang tidak sesuai dengan permintaan jumlah masyarakat yang mengajukan. Dampak dari kasus ini jika dibiarkan tentu dapat merusak reputasi kinerja Aparatur Pemerintah terutama di tingkat kecamatan yang memiliki tugas serta kewajiban untuk melayani publik dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Salah satu kecamatan di kota Bandung yang banyak warganya mengalami keterlambatan distribusi e-KTP adalah kecamatan Cibeunying Kidul, Kecamatan Cibeunying Kidul termasuk ke dalam kecamatan di Kota Bandung yang banyak warganya belum mendapatkan e-KTP. Melihat fakta bahwa masih banyak sekitar 14.122 Warga yang belum memiliki e-KTP di kec.Cibeunying Kidul. Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini, karena terbatasnya keping e-blanko dari pusat sehingga menghambat kinerja aparatur dan masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur E-KTP sehingga masyarakat lebih banyak mengeluhkan ke kecamatan dan munculnya stigma negative terhadap kinerja pelayanan aparatur Kecamatan Cibeunying Kidul.

Dalam penelitian ini, kasus yang muncul adanya keterlambatan distribusi E-KTP hingga berjumlah 14.122 dan permasalahan E-KTP ini telah berlangsung di Indonesia selama bertahun-tahun sehingga peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh, pendekatan yang peneliti ambil yaitu menggunakan pendekatan studi kasus. Kasus pada penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Aparatur Kecamatan

Cibeunying Kidul dalam menangani keterlambatan distribusi E-KTP.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas penulis bermaksud untuk meneliti bagaimana strategi yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Cibeunying Kidul. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Strategi Komunikasi Aparatur Pemerintah Kecamatan Cibeunying Kidul dalam menangani keterlambatan E-KTP?”. Dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Mengapa terjadi keterlambatan distribusi E – KTP di Kecamatan Cibeunying Kidul ?
2. Bagaimana aparatur pemerintah Kecamatan Cibeunying Kidul menentukan komunikator, pesan, media dan khalayak sasaran untuk menangani keterlambatan E-KTP ?
3. Bagaimana Umpan Balik yang didapat oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Cibeunying Kidul setelah melaksanakan strategi komunikasi penanganan keterlambatan E-KTP ?

Dalam penelitian

## B. Landasan Teori

Strategi dapat didefinisikan sebagai rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan kekuatan strategis perusahaan atau organisasi dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi dapat tercapai melalui tahapan yang tepat. Strategi yang baik membutuhkan koordinasi kerja tim yang baik, memiliki tujuan,

mengidentifikasi terlebih dahulu masalahnya, mengidentifikasi faktor pendukung, dan taktik serta media yang digunakan agar lebih efektif. Menurut Rogers (dalam Cangara, 2013:61) memberi batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Menurut pakar perencanaan komunikasi Middleton (dalam Cangara, 2013:61) membuat definisi dengan menyatakan bahwa, Strategi Komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Menurut Anwar Arifin dalam menyusun strategi komunikasi yang baik perlu mengetahui langkah-langkah terlebih dahulu agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan peneliti menyesuaikan dengan pertanyaan penelitian yang akan peneliti teliti lebih jauh, yaitu :

1. Mengenal Sasaran Komunikasi
2. Menyusun Pesan
3. Menetapkan Teknik
4. Pemilihan Media Komunikasi
5. Evaluasi. (Yusuf Zainal Abidin, 2015:116)

Menurut Redding dan Sanborn, komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Menurut Wiryanto, Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Dari pengertian di atas, komunikasi organisasi merupakan suatu proses untuk menciptakan, saling menukar

pesan dalam satu jaringan dan terlibat dalam proses untuk berinteraksi memberi makna atas apa yang terjadi baik itu informal atau formal dari suatu organisasi. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik itu internal maupun eksternal. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media, orang dan sikapnya, hubungannya.

Teori Sistem Sosial merupakan teori transisional, aliran ini berkembang sejak tahun 1930 yang menekankan peranan individu atau perilaku manusia yang mengutamakan hubungan manusiawi untuk efektivitas organisasi. Teori sistem sosial memandang organisasi sebagai kaitan bermacam-macam komponen yang tergantung satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap bagian mempunyai peranan masing-masing dan berhubungan dengan bagian-bagian lain dan arena itu, komunikasi penting dalam teori ini. Menurut Katz dan Kahn, hubungan-hubungan antara orang-orang, bukan orang-orang itu sendiri, memungkinkan suatu organisasi bertahan jauh lebih lama daripada orang-orang biologis yang menduduki jabatan-jabatan dalam organisasi (R.Wayne Pace dan Don F.Faulos,2010:66).

Maksud dari pernyataan ini adalah hubungan di antara orang-orang dalam suatu organisasi penting dibandingkan dengan hubungan yang berdasarkan jabatan-jabatan atau hubungan secara prosedur formal. Jadi, pada pandangan ini komunikasi dianggap sebagai proses penghubung utama dalam organisasi. Katz dan Kahn menerangkan bahwa kebanyakan interaksi dengan orang lain merupakan tindakan komunikatif Penggunaan kerja sama, pengaruh, penalaran sosial

atau peniruan, dan kepemimpinan ke dalam konsep komunikasi (R.Wayne Pace dan Don F.Faulos,2010:66).

Pendekatan sistem memusatkan perhatian pada sistem terbuka (Open Sistem), menurut Katz dan Khan bahwa suatu sistem terbuka memiliki batas-batas yang fleksibel yang memungkinkan komunikasi mengalir dengan mudah ke dalam dan keluar organisasi (Abdulsyani,1994:34). Dalam pendekatan ini, komunikasi ditempatkan sebagai sesuatu yang penting. Sistem yang terbuka berarti sistem tersebut berinteraksi dengan lingkungan. Komunikasi dalam organisasi menghubungkan beberapa subsistem. Ditemukannya peran penting komunikasi membawa dukungan yang tinggi pada penampahan informasi sebagai jalan keluar untuk banyak masalah organisasi.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Keterlambatan E-KTP

Kartu Tanda Penduduk merupakan suatu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara RI yang telah berumur 17 tahun ke atas atau penduduk yang pernah menikah walaupun umurnya masih di bawah 17 tahun. Semua penerbitan KTP dilakukan oleh setiap kecamatan yang diawali dengan menerbitkan Kartu Keluarga (KK). Sejak bulan Februari tahun 2011 diperbarui menjadi Elektronik (e-KTP) yang diterbitkan secara nasional di pusat, pada pelaksanaannya terjadi korupsi oleh pejabat negara terhadap program e-ktp yang mengakibatkan distribusi e-ktp masyarakat terhambat selama bertahun-tahun, kasus tersebut mengakibatkan terbatasnya jumlah e-blanko. Dampak dari kasus ini jika dibiarkan dapat menimbulkan stigma

*negative* dari masyarakat.

Aparatur pemerintahan merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintah yang harus diperhatikan untuk menghasilkan kinerja pemerintahan yang baik dan efisien sesuai dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintahan yang ada sehingga setiap aparat dapat melaksanakan tugas dan kewajiban yang diembannya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Dharma Setyawan, aparatur pemerintahan sebagai social servant yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat (Salam,2004:169).

Pelaksanaan atau penyebaran E-KTP baru-baru ini sedang dalam pengawasan setiap pihak, hal ini dikarenakan banyaknya keterlambatan pembuatan E-KTP di setiap daerah hingga 2 (dua) tahun lamanya, tidak terkecuali Kecamatan Cibeunying Kidul – Kota Bandung. Banyak warga yang datang untuk mengkonfirmasi E-KTP nya, namun tidak selalu sesuai dengan ekspektasi, sehingga banyak dari warga yang hanya mendapatkan Surat Keterangan atau E-KTP sementara agar warga tetap dapat beraktivitas sebagaimana mestinya. Karena terjadi kendala terbesar kurangnya blanko E-KTP untuk pencetakan, E-KTP yang diproduksi dan didistribusikan harus sesuai dengan permintaan dari disdukcapil masing-masing daerah dengan melampirkan nama dan nomor induk kependudukan (NIK), sedangkan pemesanan oleh disdukcapil tidak setiap hari dilakukan. Sehingga ketika terdapat pendistribusian E-KTP maka itu adalah pemesanan sebelumnya, sedangkan pemesanan setelahnya akan mendapatkan giliran berikutnya.

Strategi yang dilaksanakan oleh aparat Kecamatan Cibeunying Kidul merupakan inisiatif dari mereka dan aparat dinilai sigap menghadapi sebuah permasalahan dan isu, karena jika dibiarkan akan merubah citra kinerja aparat menjadi negatif. Selain itu, jaringan komunikasi informal aparat sangatlah baik karena dapat terlaksanakannya strategi tersebut dengan bantuan kerjasama dari RW.

Berikut hasil penelitiannya, yaitu:

- a. Blanko E-KTP yang terbatas menjadi kendala utama dalam pelayanan E-KTP di Kec. Cibeunying, karena kantor kecamatan tidak memproduksi tapi bersifat distribusi.
- b. Kurangnya saluran komunikasi untuk klarifikasi pelayanan E-KTP menjadi masalah berikutnya yang menyebabkan timbulnya stigma negative terhadap aparat di Kantor Kecamatan Cibeunying Kidul.
- c. Kantor kecamatan dan kelurahan melakukan strategi proaktif dan reaktif dalam upaya untuk melakukan klarifikasi dalam keterlambatan pelayanan E-KTP kepada warga.
- d. Maksimalisasi Forum RW merupakan salah satu dari strategi proaktif dari Kantor Kecamatan Cibeunying Kidul dalam upaya untuk penyebaran dan pemerataan informasi terkait E-KTP.

## 2. Strategi Komunikasi

### Penanganan Keterlambatan E-KTP

Camat dan Sekretaris Camat merupakan sumber yang menentukan komponen strategi komunikasi yang dilaksanakan, Dalam upaya untuk melakukan penyebaran informasi berkenaan dengan pelayanan E-KTP pihak Kecamatan Cibeunying Kidul memanfaatkan Forum RW untuk menjadi media, hal ini dikarenakan Forum RW memiliki cangkupan kelompok kecil namun dilakukan secara massif, sehingga penyebaran informasi bisa lebih efisien. Aparatur pemerintah Kecamatan Cibeunying Kidul sudah mampu melaksanakan tahapan strategi komunikasi dimulai dari prosesnya menyusun, memilih media, sasaran khalayak dan menetapkan umpan balik yang akan di dapat. Setiap tindakan yang diambil dalam upaya maksimalisasi pelayanan E-KTP melalui Forum RW selalu diawali dengan rapat yang bersifat situasional yang dipimpin oleh Camat, untuk kemudian akan disebarkan melalui Lurah dan pemilihan Ketua Forum RW untuk menjadi komunikator dalam kegiatan Forum RW.

Maka dapat diketahui bahwa Forum RW menjadi salah satu solusi terkait dengan penyebaran informasi bagi warga terkait dengan pembuatan E-KTP, yang mana warga menjadi tidak perlu untuk datang ke kantor kecamatan untuk menanyakan kelanjutan dari pengajuan E-KTP. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa solusi yang saat ini sedang dijalankan belum terlalu berimbas pada percepatan penyebaran E-KTP hal ini dikarenakan kantor kecamatan bersifat pelayanan teknis, sedangkan produksi blanko E-KTP hanya dilakukan oleh pemerintah pusat.

Berikut hasil penelitiannya, yaitu:

- a. Komunikator dalam Forum RW adalah Ketua RW yang dipilih secara Musyawarah di masing-masing kelurahan.
- b. Fungsi Camat adalah sebagai pengawas dan pengarah untuk menentukan pola komunikasi, pesan, dan media informasi tambahan yang dapat (brosur & poster) digunakan dalam Forum RW.
- c. Pesan yang disampaikan adalah informasi terkait program pemerintah yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari warga salah satunya adalah permasalahan E-KTP.
- d. Gaya komunikasi yang digunakan adalah gaya komunikasi informal dengan mengedepankan kedekatan dan kesamaan antara komunikator dengan komunikan.
- e. Faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi komunikasi ini, ada pada kerjasama antara sumber dan komunikator atau kerjasama tim.
- f. Faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi komunikasi ini, kurangnya kesadaran masyarakat akan informasi sekitar.

### 3. Pengelolaan Umpan Balik

Pelaksanaan Forum RW merupakan proses komunikasi yang mana terdapat penyaluran pesan dari komunikator ke komunikan yang mana

akan menimbulkan efek dan respon dari komunikan terhadap pesan yang disampaikan. Dalam kaitannya Forum RW, pengelolaan feedback (umpan balik) merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan intensifitas komunikasi, hal ini dikarenakan pengelolaan umpan balik akan berpengaruh pada kepuasan terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa terdapat perubahan setelah Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial (social relations). Masyarakat paling sedikit terdiri dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain yang karena hubungan menimbulkan interaksi sosial (social intreraction). Stigma *negative* yang selama ini berada dibenak warga akan sedikit demi sedikit berkurang dengan menunjukkan itikad baik dari pemerintah untuk perubahan, salah satunya adalah dengan pengelolaan umpan balik. Pengelolaan umpan balik akan menjadi sangat fundamental dalam upaya untuk mengubah budaya komunikasi satu arah menjadi komunikasi dua arah.

Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, efektif dan efesien yang diberikan pemerintah. Implementasi teknologi informasi pada pemerintahan dengan istilah *e-Government* diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Pengertian *e-Government* menurut Richardus Eko Indrajit adalah suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan

(Indrajit, 2004:4-5). Melalui *e-Government* dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik, menuju *good governance*.

Program dilaksanakan meskipun masih belum terlalu signifikan. Umpan Balik yang diterima setelah dilaksanakan Forum RW yang dapat dilihat adalah berkurangnya pelaporan di website LAPOR atau di website resmi Kecamatan Cibeunying, hal ini dikarenakan warga sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait dengan kondisi terkini dari pelayanan E-KTP. Komunikasi yang terjadi pada strategi komunikasi ini merupakan komunikasi dua arah dimana adanya pertukaran informasi karena adanya feedback dan komunikasi yang terjalin adalah komunikasi informal dimana komunikasi yang dilaksanakan membutuhkan kerjasama dengan pihak diluar sistem.

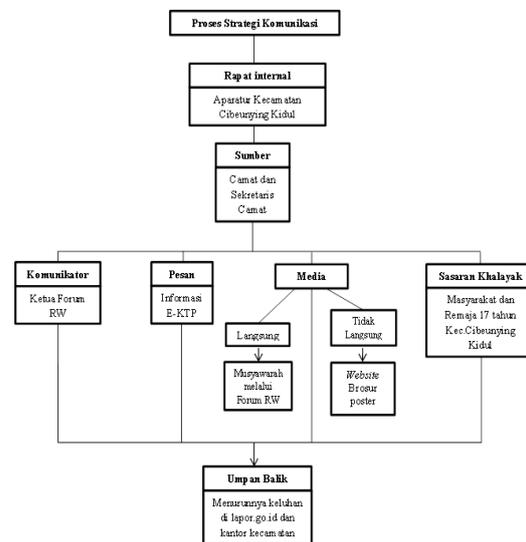
Sinergi antar pejabat terkait dalam upaya pengelolaan umpan balik, khususnya aspirasi warga menjadi penentu dalam komunikasi efektif dalam *government relations*. Berdasarkan penjabaran proses pengelolaan umpan balik, maka berikut simpulan yang dapat penulis tarik, yaitu:

- a. Efek dari proses komunikasi di Forum RW Kec. Cibeunying Kidul adalah penurunan jumlah keluhan di website LAPOR dan kecamatan.
- b. Camat menjadi inisiator dalam pengarah dan pengelolaan umpan

balik untuk kemudian dilakukan oleh masing-masing pejabat di bawahnya.

- c. Setiap pihak yang terkait memiliki rencana yang disesuaikan dengan kewenangan masing-masing untuk perbaikan dalam pelayanan E-KTP.

Keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat dilihat dari model atau bagan di bawah ini



Sumber : Peneliti

## D. Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran mengenai strategi komunikasi penanganan keterlambatan E-KTP di Kecamatan Cibeunying Kidul, maka berikut merupakan simpulan yang dapat peneliti rangkum, yaitu:

1. Kendala utama E-KTP yang terhambat di Kecamatan Cibeunying Kidul karena Blanko E-KTP yang terbatas menjadi kendala dalam pelayanan E-KTP, karena kantor kecamatan

tidak memproduksi tapi bersifat distribusi. Kurangnya saluran komunikasi dan kurangnya keingintahuan masyarakat terhadap informasi E-KTP menyebabkan penilaian pelayanan E-KTP menjadi masalah berikutnya yang menyebabkan timbulnya stigma *negative* terhadap aparaturnya di Kantor Kecamatan Cibeunying Kidul. Kantor kecamatan dan kelurahan melakukan strategi proaktif dan reaktif dalam upaya untuk melakukan klarifikasi dalam keterlambatan pelayanan E-KTP kepada warga. Maksimalisasi kegiatan musyawarah dari Ketua Forum RW merupakan salah satu dari strategi proaktif dari Kantor Kecamatan Cibeunying Kidul dalam upaya untuk penyebaran dan pemerataan informasi terkait E-KTP.

2. Camat dan Sekretaris Camat berfungsi sebagai penyusun dan pengawas kegiatan strategi komunikasi, bekerjasama dengan ketua Forum RW di 6 kelurahan. Ketua forum RW dipilih karena memiliki kredibilitas dan lebih mengenal masyarakat di wilayahnya. Pesan yang disampaikan oleh

komunikator berisikan informasi seputar E-KTP dan informasi terkait program pemerintah yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari warga. Media pendukung strategi komunikasi penanganan E-KTP dengan brosur, *website* dan poster meskipun saat melakukan penelitian di lokasi, peneliti tidak menemukan secara langsung adanya pemasangan poster dan brosur di papan pengumuman. Gaya komunikasi yang digunakan adalah gaya komunikasi informal dengan mengedepankan kedekatan dan kesamaan antara komunikator dengan komunikan serta alur informasi mengalir secara terbuka. Khalayak sasaran yang dituju untuk E-KTP kepada remaja yang berusia 17+ tahun dan masyarakat Kecamatan Cibeunying Kidul. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaannya dibantu kerjasama yang baik antara aparaturnya dan ketua forum RW meskipun diluar struktur organisasi kecamatan. Faktor penghambat dalam strategi komunikasi, masyarakat yang kurang peka atau ketidak inginan tahuannya masyarakat terhadap

- informasi sekitarnya.
3. Umpan balik dari proses komunikasi di Forum RW Kec. Cibeunying Kidul adalah penurunan jumlah keluhan di website LAPOR dan kecamatan, meskipun belum secara signifikan. Camat menjadi inisiator dalam pengarahannya dan pengelolaan umpan balik untuk kemudian dilakukan oleh masing-masing pejabat di bawahnya untuk kemudian dilaksanakan berdasarkan cakupan warga yang dapat dijangkau. Setiap pihak yang terkait memiliki rencana yang disesuaikan dengan kewenangan masing-masing untuk perbaikan dalam pelayanan E-KTP.

*Strategi meningkatkan kinerja perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia.* Jakarta : Penerbit Djambatan.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana

## **E. Daftar Pustaka**

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep dan Aplikasi).* Bandung: Pustaka Setia
- Arni, Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi.* Jakarta: Bumi Aksara
- Cangara, Hafied. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Pace, R.Wayne., dan Don F. Faulos. 2006. *Komunikasi Organisasi:*