

## Peran Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Menangani Masalah Identitas Penerima Bantuan Sosial (PKH) di Kabupaten Maluku Tenggara

Julita Helena Raharusun<sup>1\*</sup>, Frederika Rahanra<sup>2</sup>, Olivian Lauluw<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu-Ilmu Sosial (STIS) Tual, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Ilmu-Ilmu Sosial (STIS) Tual, Indonesia

\*Corresponding author : raharusunjulita@gmail.com

### Article History:

Received : 17-04-2025

Accepted : 27-09-2025

**Keywords:** Komunikasi; Administrasi Kependudukan; Identitas; Bantuan Sosial; PKH; Disdukcapil Maluku Tenggara

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam menangani masalah identitas penerima Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Maluku Tenggara. Permasalahan identitas sering menjadi kendala dalam penyaluran bantuan sosial, sehingga menyebabkan ketidaktepatan sasaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta materi audio-visual, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil berperan melalui komunikasi intensif dengan masyarakat, Dinas Sosial, dan pemerintah desa/kelurahan untuk memverifikasi serta memvalidasi data penerima. Upaya yang dilakukan meliputi sosialisasi, edukasi, koordinasi, penanganan pengaduan, serta penerbitan identitas terbaru. Kesimpulannya, peran komunikasi Disdukcapil sangat krusial dalam memastikan keakuratan data dan memberikan layanan yang responsif sehingga bantuan PKH dapat tersalurkan tepat sasaran.

### PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu transaksi untuk meningkatkan kerja dan mengoptimalkan keinginan dalam sebuah lembaga atau instansi. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari, tempat kerja, di pasar maupun dalam masyarakat luas atau dimana kita berada. Setiap manusia pasti terlibat dalam berkomunikasi dengan siapapun dan dimanapun berada. Peran komunikasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupannya sehari-hari sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif dan informatif. Sebab tanpa ada komunikasi maka tidak ada proses interaksi yang saling berputar ilmu pengetahuan, pengalaman, pendidikan, informasi dan lain sebagai. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat di pungkiri lagi, begitupun juga bagi suatu organisasi.

Suatu organisasi atau lembaga biasanya terdapat orang-orang yang bekerja sama dalam hal mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi khususnya organisasi suatu kantor sudah tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Menerpanya terdapat berbagai macam bentuk komunikasi salah satunya yaitu

komunikasi internal dan komunikasi organisasi yang adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas di sertai gagasan secara horizontal dan vertikal dalam perusahaan, sehingga pekerjaan dapat berjalan.

Komunikasi organisasi masyarakat juga dapat di pakai dalam mencapai visi dan misi sebuah organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan sesuai dengan peraturan organisasi tersebut. Seperti pendapat, Golfbaher dalam Tubbs dan Moss (2005) komunikasi organisasi merupakan arus pesan dalam suatu Jaringan hubungan yang saling bergantung, dalam mempengaruhi informasi atau pesan tersebut. Komunikasi merupakan dasar utama dalam upaya-upaya di atas, komunikasi merupakan jantung dari setiap organisasi, komunikasi merupakan resepsi wewenang, pengordinasian pekerjaan dapat dilakukan dengan perintah dari atasan ke bawahan dari puncak sampai kebawah dari seluruh badan usaha. Berdasarkan pengertian dari pakar-pakar diatas dapat di ambil pengertian pokok bahwa kunci utama sebuah organisasi adanya struktur, perilaku, dan lingkungan yang tidak terlepas dari pola komunikasi kompleks.

Nomor induk kependudukan dan nomor kartu keluarga disetiap penduduk atau masyarakat merupakan hal penting di setiap pengurusan yang menyatakan kebenaran dan keberadaan diri seseorang, bahkan pada masa sekarang ini. Seperti yang kita ketahui bahwa instansi pemerintah yang melayani pembuatan nomor induk kependudukan ialah dinas kependudukan dan catatan sipil(Dukcapil), peran dukcapil sangat berpengaruh besar pada bidang lainnya dalam hal semua pengurusan administrasi di setiap aspek dan memerlukan kartu tanda penduduk (KTP) dengan kejelasan NIK yang ada agar mencapai sinkronisasi kebenaran seseorang, seperti halnya pada bantuan sosial yang kini perlu kebenaran melalui sinkronnya identitas setiap penerima bantuan sosial tersebut, pada KTP Elektronik, data dukcapil online dan DTKS (data terpadu kesejahteraan sosial).

Masyarakat yang termasuk dalam daftar data terpadu kesejahteraan sosial terdiri dari pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS), penerima bantuan dan pemberdayaan sosial serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial . Data terpadu kesejahteraan sosial untuk program perlindungan sosial adalah sistem data elektronik yang memuat informasi sosial, ekonomi dan demografi dari sekitar 99 juta individu dengan status kesejahteraan terendah di di Indonesia, dan hingga saat ini, masih banyak data penerima bantuan sosial di Kabupaten Maluku Tenggara (30.049 Art KPM) yang meski diperbaiki pada aplikasi SIX-ng, sesuai data Dukcapil offline maupun online.

Sumber utama data terpadu kesejahteraan sosial adalah hasil kegiatan pemutakhiran basis data terpadu atau pemuktahiran basis data terpadu, yang dilaksanakan oleh badan pusat statistic pada tahun 2015. Perbaikan NIK terus dilakukan dengan sinkronisasi antara dukcapil dan kementerian sosial, kementerian dalam negeri dan komisi pemberantasan korupsi untuk menjadikan NIK sebagai basis data dalam pemberian bantuan sosial. Upaya tersebut dilakukan dalam rangka pelaksanaan strategi nasional pencegahan, korupsi untuk mendorong aksi utilisasi NIK dan perbaikan tata kelola pemberian bantuan sosial dan subsidi sehingga target penerima tepat sasaran.

Kabupaten Maluku Tenggara, sesuai informasi dari masyarakat yang tergolong sebagai penerima bantuan sosial PKH tidak dapat bantuan atau bantuan tersebut tidak masuk ke rekening mereka selaku penerima bantuan khususnya dalam program keluarga harapan dengan beberapa alasan diantaranya adalah: nomor induk penduduk dari peserta atau anggota peserta

didalam aplikasi data. Penerima keluarga harapan tidak sinkron dengan data dinas kependudukan dan pencatatan sipil bahkan data Sistem informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation, tidak sinkronnya NiK pada KTP peserta tidak ada pula dalam data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil online, selain nomor induk kependudukan, nomor kartu keluarga dari peserta pun tidak terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil online, baik nomor kartu keluarga pada aolaksi E-PKH dan juga kartu keluarga yang di pegang masing-masing peserta.

Bantuan sosial merupakan salah satu langkah strategi pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan di Indonesia sangatlah berpengaruh penting bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan ekonomi, pendidikan juga kesehatan, agar mampu mencapai berbagai tujuan pemerintah yang salah satunya mengurangi angka kemiskinan, pengangguran juga angka *stunting* disetiap wilayah. Dilihat dari kedua alasan diatas menjelaskan bahwa belum efektif dukcapil dalam mengonsumsi hal tersebut, untuk pelayanan bagi masyarakat diwilayah yang sulit dijangkau atau diakses.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang di pakai dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (pendekatan yan di pakai kualitatif deskriptif). Lokasi peneliian yakni Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Penelitian mengenai peran komunikasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengatasi masalah identitas penerima bantuan sosial. Dari penelitian ini dapat berlangsung dalam jangka waktu dari bulan juli – agustus 2022. Dalam penelitian ini memilih informan sebanyak 15 orang terdiri dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, 3 kepala bidang, kepala dinas sosial, kepala statistic Kabupaten Maluku Tenggara, 8 masyarakat penerima bantuan soisial PKH, 2 pendamping Program Keluarga Harapan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, materi audio dan visual.

## **PEMBAHASAN**

Dilihat dari pengertian komunikasi dalam organisasi merupakan suatu komunikasi atau proses buat anggota menghimpun isu yyang bekerjasama dengan organisasinya, merubah apa yang terjadi didalamnya. Berkomunikasi dengan cara apapun, mampu secara langsung ataupun dengan gerakan atau isyarat. Komunikasi sangat berperan penting pada kehidupan global ini. begitu juga dengan peran komunikasi yang berperan penting dalam organisasi adalah menciptakan serta menjaga hubungan relasi setara komunikasi yang intim, baik antara pimpinan dengan karyawan maupun antar karyawan. Tanpa komunikasi organisasi tidak mungkin ada karena komunikasi menghubungkan antar orang dan antar bagian dalam organisasi, sebagai aliran yang mampu menggerakkan berbagai pihak didalamnya agar mau bekerja sama mencapai tujuan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara yang saat ini merupakan salah satu dari 5 instansi terpilih dalam pelayanan public terbaik dari seluruh instansi Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara, dan juga pernah mendapat penghargaan sebagai instansi terbaik dalam pelayanan dengan slogan “menjemput bola” pada tahun 2021 lalu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya semaksimal mungkin daam melaksanakan tugas utamanya melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil, meliputi aspek fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Namun pada pelaksanaan tugas dan fungsinya dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengalami beberapa masalah.

Ketidaksesuaian data kependudukan banyak penerima bantuan mengalami ketidaksesuaian antara KTP, Kartu Keluarga dan data yang terdaftar dalam sistem PKH. Selain itu Nik tidak terdaftar atau bermasalah pada beberapa penerima PKH mengalami kendala karena nomor induk kependudukan mereka tidak di temukan dalam sistem kependudukan nasional, baik karena kesalahan pencatatan, perubahan data yang tidak di perbarui, atau kendala teknis dalam sistem administrasi.

Peran komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara sangat penting dalam menangani permasalahan identitas penerima bantuan sosial(PKH). Strategi komunikasi yang diterapkan seperti sosialisasi, layanan jemput bola, serta koordinasi dengan instansi terkait, telah membantu mempercepat perbaikan data kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Maluku Tenggara memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Keadaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Maluku Tenggara, yang pertama bahwa masyarakat merasa puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan, dan yang ke dua bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena cepatnya pembuatan akta kelahiran. Tugas Disdukcapil Mengelola data kependudukan, Menyelenggarakan pencatatan sipil, Memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Visi Provinsi Maluku Tenggara adalah "Terwujudnya Masyarakat Maluku Tenggara yang Mandiri, Cerdas, Demokratis dan Berkeadilan". Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Misi Dukcapil:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan.
3. Meningkatkan kualitas aparatur dan profesionalisme aparatur.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur.
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana kerja.
6. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan kependudukan.
7. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan.
8. Meningkatkan komunikasi informasi edukasi (KIE) kependudukan dan pencatatan sipil.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 35 Tahun 2011 adalah peraturan yang mengatur pemindahan ibu kota Kabupaten Maluku Tenggara dari Tual ke Kei Kecil. PP ini ditetapkan pada tanggal 20 Juli 2011. Isi peraturan PP ini mengatur pemindahan ibu kota Kabupaten Maluku Tenggara dari Kota Tual ke Kecamatan Kei Kecil, Kabupaten Maluku Tenggara, Provinsi Maluku.

PP ini tercantum dalam Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5227. Dampak peraturan Berdasarkan PP ini, Langgur menggantikan Tual sebagai ibu kota Kabupaten Maluku Tenggara. Langgur merupakan pusat pemerintahan

Kabupaten Maluku Tenggara. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) bertugas memimpin, merencanakan, dan mengendalikan urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Kepala Dukcapil juga bertugas membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil memiliki peran krusial dalam memastikan validitas data penerima PKH melalui pelayanan administrasi kependudukan yang efektif. Komunikasi yang baik antara Disdukcapil, pihak terkait (Dinas Sosial, pemerintah desa, pendamping PKH), dan masyarakat sangat penting untuk mengatasi permasalahan identitas. Tantangan geografis di Kabupaten Maluku Tenggara memerlukan strategi komunikasi dan pelayanan yang inovatif, seperti layanan jemput bola dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya data kependudukan yang akurat merupakan kunci keberhasilan dalam pelaksanaan program PKH.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahady, Y. A., Chatra, E., & Asrinaldi, A. (2025). Dynamics of Communication and Community Readiness Using the Population Service Application ‘Dukcapil Ceria Mobile’ Disdukcapil Padang Pariaman Regency. *Hulondalo: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 4(1), 15–38. <https://doi.org/10.59713/jipik.v4i1.1015>.
- [2] Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public Service Innovation: Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117-130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>.
- [3] Analysis of the Quality of Public Services for Making Family Cards (KK) at the Population and Civil Registration Office (DISDUKCAPIL) of Gayo Lues Regency. (2025). *Sosioedukasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 14(1), 620–626. <https://doi.org/10.36526/sosioedukasi.v14i1.5710>.
- [4] Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- [5] Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>.
- [6] Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (9th ed.). Jakarta: Salemba Humanika.
- [7] Morgan, G. (2009). *Images of organization* (pp. 247–248).
- [8] Mulawarman University, Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, & Permatasari, N. R. (2023). Adoption of Online Service Innovation at Department of Population and Civil Registration Samarinda City. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*. <https://doi.org/10.46937/20202239408>.
- [9] Mulyana, D. (2005). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Norris, R. E. (1972). Migration of spatial interaction. *Journal of Geography*, 71(5). 289–297.

- [11] Pace, R. W., & Faules, D. F. (2009). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (hlm. 113). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [12] Prakoso, C. T. (2022). Digital Government Stage Evaluation in Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Kutai Kartanegara Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 79–94. <https://doi.org/10.24258/jba.v18i1.878>.
- [13] Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi* (Edisi ke-10). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [14] Rowe, C. (2001). *Komunikasi yang efektif*.
- [15] Sabardini. (2006). Peningkatan kerja melalui perilaku kerja berdasarkan kecerdasan emosional. *Telaah Bisnis*, 7(1).
- [16] Safutri, W., Alamanda, D. T., Ramdhani, A., & Fauziyyah, N. (2024). Online Service Acceptance Model of Population and Civil Registration Agency in Indonesia using Technology Acceptance Model. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(5), 1990–2003. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i5.1042>.
- [17] Sejada. (1994). *Fungsi komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- [18] Sendjaja, S. D. (1994). *Teori komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- [19] Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Tania, R., & Hamson, Z. (2024). The Role of Verbal and Nonverbal Communication in Public Service Quality. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 6(1). <https://doi.org/10.36090/jipe.v6i1.1428>.
- [21] Tubbs, S. L., & Moss, S. (2005). *Human communication: Konteks-konteks komunikasi* (Terj. Deddy Mulyana). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [22] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- [23] Wahyuni, V. N., & Septiandika, V. (2024). Public Service Innovation Through Dukcapil Services Go Digital By Disdukcapil Probolinggo Regency. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 3(1). <https://doi.org/10.29103/jspm.v3i1.5998>.
- [24] Wismayanti, K. W. D. (2024). Collaborative Governance Berbasis Transformasi Digital Melalui Program Taring Dukcapil Di Disdukcapil Kota Denpasar. *Socio-political Communication and Policy Review*, (online), Artikel. <https://doi.org/10.61292/shkr.126>.