

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS DISDUKCAPIL KOTA BOGOR PADA LAYANAN PEMBUATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

Listya Eka Putri¹, Nina Rosiana², Salwa Maisya Shafwatunnisa³, Siti Jubaedah⁴, Siti Maspupah⁵, Dheya Pratami⁶, Ali Alamsyah Kusumadinata⁷

¹⁻⁷Sains Komunikasi, Universitas Djuanda

Abstrak

Pemerintah Indonesia sedang menghadapi tantangan yang signifikan untuk mengikuti perubahan teknologi di tengah arus globalisasi yang semakin cepat. Perkembangan di bidang teknologi informasi telah mendorong transformasi besar di sistem birokrasi, termasuk layanan administrasi kependudukan yang kini beralih ke sistem digital dengan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tujuan dari pengabdian ini adalah menerapkan teori komunikasi interpersonal dalam situasi nyata pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama interaksi dengan masyarakat berlangsung. Target dari kegiatan ini adalah masyarakat yang melakukan aktivasi IKD dan membutuhkan dukungan selama proses pelayanan berlangsung. Metode yang diterapkan adalah observasi langsung di lokasi layanan dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami pola komunikasi antara petugas dan masyarakat berdasarkan indikator keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Temuan dari kegiatan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas berjalan dengan baik karena mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas, menunjukkan empati, serta mendampingi masyarakat dengan sabar dan terbuka. Sikap positif dan rasa kesetaraan juga menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan profesional. Namun, masih ada tantangan seperti kebisingan sekitar, ketidaksabaran dari masyarakat, dan rendahnya tingkat literasi digital. Secara keseluruhan, kualitas komunikasi interpersonal yang baik menjadi elemen kunci dalam kesuksesan pelaksanaan layanan digital kependudukan di Kota Bogor.

Kata Kunci: Disdukcapil, Identitas Kependudukan Digital, Komunikasi Interpersonal

Abstract

The Indonesian government is facing significant challenges in keeping up with technological changes amid the accelerating pace of globalization. Developments in information technology have driven major transformations in the bureaucratic system, including population administration services, which have now shifted to a digital system using Digital Population Identity (IKD). The purpose of this activity is to explore how interpersonal communication is carried out by staff of the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Bogor City in providing IKD, as well as to identify the factors that support and hinder the process. The target of this activity is the community that activate IKD and need support during the service process. The method applied is direct observation at the service location with a descriptive qualitative approach to understand the communication patterns between officers and the community based on indicators of openness, empathy,

support, positive attitude, and equality. The findings from this activity show that interpersonal communication between officers is going well because they are able to provide clear explanations, show empathy, and assist the community patiently and openly. A positive attitude and a sense of equality also create a friendly and professional service atmosphere. However, there are still challenges such as noise, impatience from the community, and low levels of digital literacy. Overall, good interpersonal communication skills are a key element in the successful implementation of digital population services in the city of Bogor.

Keywords: Disdukcapil, Digital Identity, Interpersonal Communication

PENDAHULUAN

Perkembangan arus globalisasi saat ini berpengaruh besar terhadap aspek-aspek kehidupan bermasyarakat di Indonesia. Globalisasi yang berjalan beriringan dengan kemajuan teknologi memudahkan masyarakat mengakses informasi. Di era digital, penguasaan teknologi informasi sudah menjadi keharusan, tidak hanya bagi masyarakat, tetapi juga bagi instansi pemerintah. Revolusi teknologi mendorong pemerintah memperbaiki sistem birokrasi, termasuk menyediakan layanan berbasis teknologi informasi yang lebih cepat dan sederhana. Perubahan ini menandai transisi dari sistem manual ke digital, memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik hanya melalui gawai (Kandangan *et al.*, 2023 & Fahmi *et al.*, 2025). Teknologi informasi kini menjadi bagian yang tak terpisahkan dari hampir seluruh aspek kehidupan, mulai dari ekonomi, sosial budaya, hingga pemerintahan. Hal ini sangat mendukung berbagai kegiatan pemerintah, termasuk dalam urusan administrasi kependudukan dengan menggunakan sistem digital melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) (Widiyarta & Humaidah, 2023).

Dirjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, melalui Disdukcapil Kabupaten atau Kota, melakukan inovasi dalam pelayanan KTP-El yang berbasis digital, salah satunya dengan memperkenalkan layanan IKD. Ini adalah informasi identitas penduduk dalam format digital yang bertujuan menggantikan KTP-El fisik. Tujuan dari IKD adalah untuk mengombinasikan teknologi komunikasi dan informasi sebagai elemen utama dalam upaya digitalisasi kependudukan, sehingga proses pelayanan publik menjadi lebih efisien dan lebih cepat. Selain itu, IKD mampu melindungi data identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi, yang berfungsi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Pemerintah telah menetapkan IKD pada tahun 2022 berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 mengenai Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Implementasi IKD untuk masyarakat dimulai pada awal tahun 2023. Sebelumnya, pada pertengahan 2022, IKD ini diuji coba kepada pegawai Disdukcapil Kabupaten/Kota untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan sistem ID digital di aplikasi IKD sehingga perbaikan bisa dilakukan. Penerapan IKD dilakukan secara komprehensif untuk semua kalangan, mulai dari mahasiswa, pelajar, hingga masyarakat umum. IKD dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang telah memiliki KTP-El atau yang telah melakukan perekaman untuk KTP-El (Nafiyah & Oktariyanda, 2020).

Di Kota Bogor, Disdukcapil menjadi ujung tombak pelaksanaan program ini. Petugas di lapangan tidak hanya bertugas melayani pembuatan dan aktivasi IKD,

tetapi juga berperan penting dalam menyampaikan informasi, membimbing masyarakat dalam proses aktivasi, serta mengatasi hambatan teknis maupun non-teknis. Peran ini menuntut keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, mengingat sebagian masyarakat belum terbiasa dengan layanan berbasis digital. Komunikasi interpersonal menjadi kunci keberhasilan layanan IKD. Melalui interaksi tatap muka yang ramah, jelas, meyakinkan, petugas dapat membantu masyarakat memahami manfaat IKD, mengarahkan langkah-langkah aktivasi, dan mengatasi kekhawatiran atau keraguan yang muncul. Hal ini penting, karena dalam praktiknya ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai konsep dan manfaat IKD, hambatan teknis pada aplikasi, serta perbedaan tingkat literasi digital di kalangan warga. Tujuan dari pengabdian ini adalah menerapkan teori komunikasi interpersonal dalam situasi nyata pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama interaksi dengan masyarakat berlangsung.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka, di mana setiap peserta dapat segera melihat dan memahami reaksi terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator, baik melalui kata-kata maupun bahasa nonverbal (Anggraini & Mihadja, 2025). Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi yang terjadi antara individu secara langsung dengan saling bertatap muka. Setiap orang yang terlibat dalam komunikasi ini saling memengaruhi cara pandang atau persepsi satu sama lain. Salah satu bentuk khusus dari komunikasi interpersonal adalah komunikasi diadik (AL Fazri, Putri & Suhairi, 2021). Menurut Hamrizal *et al.* (2023), komunikasi diadik adalah bentuk khusus dari komunikasi interpersonal, yaitu interaksi langsung yang melibatkan hanya dua orang sebagai partisipan. Sementara itu, Afriandi (2025) mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai proses perkembangan hubungan dari komunikasi yang bersifat impersonal menjadi komunikasi yang lebih personal. Ahli komunikasi, De Vito & De vito (2019), mendefinisikan komunikasi diadik sebagai bentuk khusus dari komunikasi interpersonal, yaitu interaksi langsung yang melibatkan hanya dua orang sebagai partisipan. Sementara itu, beberapa peneliti lain mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai proses perkembangan hubungan dari komunikasi yang bersifat impersonal menjadi komunikasi yang lebih personal., menjelaskan bahwa dalam komunikasi interpersonal, pemahaman seseorang terhadap orang lain didasarkan pada informasi psikologis dan sosiologis (Rustini & Rahmi, 2018; Kusumadinata & Qonita, 2023).

Menurut De Vito & De vito (2019), pada komunikasi interpersonal terdapat lima karakteristik utama, yaitu:

1. Pesan dan penerima berada pada posisi setara, sehingga proses komunikasi berlangsung dengan pola distribusi dua arah.
2. Umumnya berlangsung dalam situasi yang bersifat tidak resmi atau informal.
3. Umpan balik, baik secara verbal maupun nonverbal, dapat diperoleh secara langsung karena pengirim dan penerima pesan bertatap muka.
4. Dilakukan pada jarak yang dekat, sehingga komunikator dan komunikan berinteraksi dengan kedekatan fisik maupun psikologis.
5. Terjadi secara spontan, baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga untuk mengoptimalkan pemahaman pesan, keduanya perlu memanfaatkan unsur verbal dan nonverbal secara maksimal demi tercapainya tujuan komunikasi.

Komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting untuk membangun kesamaan makna pesan antarindividu. Menurut De Vito & De vito (2019), terdapat beberapa indikator yang menjadi penentu keberhasilan proses komunikasi interpersonal tersebut, yaitu:

1. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan aspek dasar dalam interaksi manusia, terutama dalam konteks komunikasi. Sikap terbuka memungkinkan individu untuk menerima informasi dan pandangan dari orang lain dengan lapang dada. Melalui keterbukaan, seseorang dapat mengembangkan pemahaman dan wawasan baru yang menunjang pertumbuhan pribadi serta hubungan sosial.

2. Empati

Empati merujuk pada kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dengan menempatkan diri pada posisi mereka. Kemampuan ini sangat dibutuhkan dalam membangun pemahaman yang mendalam antarindividu, sehingga komunikasi tidak hanya berhenti pada pengiriman pesan, tetapi juga pada penghargaan terhadap perasaan dan perspektif pihak lain. Hal ini pada gilirannya akan mempermudah proses komunikasi dan meningkatkan efektivitas interaksi.

3. Dukungan

Dukungan dalam komunikasi menjadi elemen kunci untuk menciptakan suasana yang kondusif bagi tercapainya pemahaman bersama. Ketika setiap individu merasa mendapat penghargaan dan dukungan dari lawan bicaranya, mereka akan lebih terdorong untuk berbagi ide, pikiran, dan perasaan secara terbuka dan jujur. Selain itu, menghindari sikap yang bersifat sabotase atau menghambat komunikasi sangat penting agar proses interaksi tidak terhambat dan

dapat berlangsung secara lancar, efektif, serta menghasilkan hubungan yang kuat dan harmonis.

4. Sikap Positif

Menunjukkan sikap positif selama proses komunikasi merupakan faktor pendukung yang signifikan. Hal ini terutama penting karena menyampaikan pendapat atau gagasan yang berbeda atau kontradiktif. Sikap positif dalam berkomunikasi membantu meminimalisasi konflik dan meningkatkan kemampuan untuk menerima serta mempertimbangkan berbagai pandangan secara konstruktif.

5. Kesetaraan

Prinsip kesetaraan menuntut agar setiap individu yang terlibat dalam komunikasi diperlakukan dengan hormat dan setara, tanpa adanya sikap merendahkan, angkuh, atau diskriminatif. Kesetaraan ini penting agar tercipta suasana komunikasi yang adil dan terbuka, sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai dengan efektif dan hubungan antarpribadi dapat terpelihara dengan baik (Pitriana, 2024).

Komunikasi interpersonal sangat penting dalam menjalin hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi, komunikasi yang efektif tidak hanya memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur yang ada, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan reputasi positif Disdukcapil. Sikap sopan, empati, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dalam setiap interaksi dapat memperkuat kepercayaan dan kesetiaan masyarakat terhadap lembaga tersebut (Sadipun *et al.*, 2024).

Berdasarkan penjelasan pendahuluan yang telah disampaikan, peneliti mengidentifikasi rumusan masalah, yaitu bagaimana bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil dalam memberikan layanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital? Dan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat komunikasi interpersonal petugas dalam memberikan layanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital?

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menekankan pada pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena sosial dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menggunakan berbagai teknik seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi untuk mengeksplorasi makna, pola, serta dinamika sosial yang tidak bisa diukur dengan cara statistik (Jati, 2020). Metode pengumpulan data yang digunakan melalui observasi langsung. Observasi adalah sebuah aktivitas mengamati sesuatu di lokasi tertentu yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah data terkait penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti (Novita *et al.*, 2024). Pengabdian melakukan observasi

secara langsung di lokasi Disdukcapil Kota Bogor dan mencatat seluruh kegiatan atau aktivitas mengenai informasi yang berkaitan dengan penelitiannya.

Observasi dilakukan untuk memperoleh data autentik dan alami mengenai perilaku dan komunikasi interpersonal petugas, tanpa adanya intervensi peneliti. Fokus observasi meliputi indikator komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan prinsip kesetaraan dalam interaksi antara petugas dan warga. Selain itu, peneliti juga mengamati aspek pelayanan publik yang mencakup kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalisme, partisipatif, keterbukaan informasi, ketepatan waktu, serta kecepatan dan kemudahan layanan.

Pendekatan ini juga menghasilkan data kontekstual yang kaya dan mendalam, yang sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam proses pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital. Observasi langsung sangat sesuai untuk penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif yang bertujuan untuk menggali proses nyata komunikasi antar pribadi petugas, sehingga kualitas data yang terkumpul menjadi lebih akurat dan komprehensif (Kurnia *et al.*, 2023).

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini merupakan program yang dijalankan oleh Program Studi Sains Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Djuanda sebagai bentuk penguatan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktik langsung di instansi terkait. Pengabdian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor pada periode 28 Juli 2025 hingga 29 Agustus 2025. Selama pelaksanaan, pengabdi ditempatkan di bagian Pengambilan Berkas KTP, KIA, KK, Surat Pindah dan Akta serta Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam menjalankan tugas, pengabdi dibimbing oleh dua pegawai yang berkompeten di bidangnya masing-masing. Adapun kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh pengabdi antara lain:

1. Melayani Masyarakat dalam Pengambilan Berkas KTP-El, KIA, KK, Surat Pindah dan Akta

Ketika masyarakat datang ke Disdukcapil Kota Bogor untuk mengambil berkas administrasi kependudukan mereka, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan Akta (Kematian serta Kelahiran), pengabdi melayani mereka sesuai dengan prosedur yang berlaku. Biasanya, masyarakat yang datang sudah mengajukan permohonan sebelumnya dan menunggu berkas tersebut selesai diproses.

2. Melayani Masyarakat dalam Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor

Pengabdi melaksanakan pengabdian dengan tugas utama melayani masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aktivasi KTP Digital ini dilakukan setelah masyarakat menerima KTP Elektronik, KK, Akta dan KIA dalam bentuk fisiknya dari loket pengambilan berkas, kemudian melanjutkan ke layanan aktivasi IKD. Namun, bagi masyarakat yang datang khusus hanya untuk aktivasi IKD baik berdomisili di Kota Bogor maupun luar kota pengabdi tetap memberikan arahan dan bantuan dalam proses aktivasi.

Pengabdi menjelaskan bahwa setelah menerima dokumen fisik seperti KTP dan lainnya, aktivasi IKD juga sangat penting agar mereka bisa mengakses identitas kependudukan secara digital melalui aplikasi resmi. Dengan melakukan aktivasi IKD, masyarakat dengan mudah menggunakan identitas digital lainnya untuk berbagai keperluan administratif, meningkatkan kemudahan, kecepatan, serta keamanan data kependudukan mereka. Penjelasan pengabdi tentang tujuan aktivasi IKD, manfaat yang diperoleh seperti kemudahan layanan, pengakuan data yang valid secara digital, dan penghematan waktu dalam mengurus keperluan administrasi di masa mendatang. Selain itu, pengabdi juga memberikan panduan singkat mengenai cara aktivasi IKD yang mudah dan prosesnya hanya memerlukan beberapa langkah praktis pada aplikasi tersebut.

Dengan demikian, masyarakat yang sebelumnya hanya datang untuk mengambil berkas fisik, juga diajak untuk memanfaatkan layanan inovasi digital ini secara langsung di tempat. Hal ini tidak hanya membuat mereka lebih sadar akan kemajuan teknologi pelayanan publik, tetapi juga membantu Disdukcapil dalam mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang modern dan efisien.

Bagi yang mengambil Surat Pindah, karena prosedurnya yang akan sedikit mempersulit Ketika pindah dan lupa password IKD, maka dianjurkan untuk membuat IKD-nya setelah melaksanakan kepindahan ke tempat baru. Pada tahap awal, pengabdi mengajak masyarakat untuk duduk di bagian pelayanan aktivasi IKD dan memberikan penjelasan mengenai aplikasi IKD, termasuk tujuan serta manfaatnya agar masyarakat memahami pentingnya aktivasi tersebut. Pengabdi juga menanyakan apakah KTP Elektronik yang dibawa adalah milik pribadi ataupun hanya mewakili pengambilannya saja, karena untuk melakukan aktivasi, pemilik KTP harus hadir langsung dan untuk sistemnya yaitu 1 device 1 identitas kependudukan. Hal ini dikarenakan proses verifikasi meliputi pemindaian wajah yang dilakukan ketika ada frame hijau muncul setelah sebelumnya frame merah yang ada di layar HP.



Gambar 1. Proses Pelayanan IKD

Selanjutnya, pengabdi mengarahkan masyarakat untuk mengunduh aplikasi IKD melalui Play Store atau App Store dan membantu mereka dalam proses pendaftaran akun dengan mengisi identitas sesuai KTP-El, email aktif yang ada pada perangkat, serta nomor handphone. Pengabdi juga memastikan pengisian ulang email dan nomor handphone agar data yang dimasukkan benar. Setelah itu, masyarakat diarahkan untuk melakukan verifikasi sebagai bukti identitas pemilik KTP. Jika terdeteksi adanya pemalsuan, data pemilik KTP di sistem SIAK-mya tidak tersinkronisasi akan otomatis diblokir selama tiga bulan.

Setelah proses pembuatan akun, pengabdi menginput NIK untuk melakukan pemindaian QR code dan sinkronisasi data dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Masyarakat kemudian diarahkan untuk membuka email dari SIAK Terpusat guna menyelesaikan aktivasi dengan memasukkan kode aktivasi yang diterima serta mengisi captcha. Selanjutnya, pengabdi membantu masyarakat membuka kembali aplikasi IKD untuk memeriksa status aktivasi dan membuat PIN sebagai pengaman aplikasi. Pengabdi menyarankan untuk mengganti PIN lama dengan yang baru dan mudah diingat agar tidak lupa saat membuka aplikasi.

Berikutnya, pengabdi menjelaskan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi IKD dan bagaimana masyarakat bisa menggunakannya secara optimal. Seperti fitur Biodata yang berisi biodata lengkap pemilik akun, fitur Data Keluarga yang berisi biodata serta dokumen anggota keluarga yang satu Kartu Keluarga dengan pemilik akun, ada fitur Dokumenku yang bisa melihat Biodata WNI, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Akta Kelahiran secara digital, bisa untuk dicetak tetapi harus di-scan karena aplikasi IKD tidak menyediakan fitur tangkap layar demi keamanan pengguna. Fitur selanjutnya yaitu KTP-El yang dapat dilihat secara digital dan dilengkapi dengan QR Code yang akhir-akhir ini seringkali diminta oleh petugas Bank hingga petugas Imigrasi dengan alasan bahwa KTP yang berbentuk fisiknya itu tidak terbaca.

Pada tahap akhir, pengabdi tidak lupa untuk mewajibkan pengguna mengunci aplikasi IKD sebelum menutupnya, icon tersebut terletak di tengah bawah dengan logo kunci yang digunakan untuk menjaga keamanan akun. Setelah itu, aplikasi IKD

siap digunakan dan setiap masuk aplikasi, harus memasukkan pin yang telah diganti tadi.

Komunikasi Interpersonal Petugas Disdukcapil

Selama pelaksanaan pengabdian di Disdukcapil Kota Bogor, komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berjalan dengan sangat baik. Petugas menunjukkan keterbukaan dengan penuh kesungguhan memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai manfaat, proses aktivasi, serta cara penggunaan aplikasi IKD. Hal ini memudahkan masyarakat untuk menerima informasi dengan lapang dada dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan digital ini. Selain itu, petugas juga menampilkan empati yang tinggi dengan sabar mendengarkan keluhan dan kendala yang dialami masyarakat, terutama bagi kelompok yang kurang familiar dengan teknologi digital. Sikap empati ini membuat pengguna merasa dihargai dan mengurangi kecemasan dalam menggunakan layanan baru. Dengan memberikan dukungan penuh, petugas aktif mendampingi proses aktivasi, memastikan setiap langkah dilakukan dengan benar, serta memberikan solusi atas permasalahan teknis yang muncul.



Gambar 2. Proses Komunikasi dengan warga

Selama proses pelayanan, petugas juga mempertahankan sikap positif yang membantu menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan. Sikap ini penting untuk meminimalkan potensi konflik, terutama saat menghadapi masyarakat yang mungkin terburu-buru atau mengalami kesulitan. Prinsip kesetaraan juga terjaga dengan baik, di mana seluruh warga, tanpa memandang latar belakang ekonomi, usia, atau status sosial, diperlakukan dengan hormat dan setara. Komunikasi dua arah secara tatap muka memungkinkan umpan balik langsung sehingga pesan dapat disesuaikan dengan kebutuhan setiap individu. Komunikasi interpersonal petugas

Disdukcapil sesuai dengan teori komunikasi interpersonal yang menyatakan bahwa keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan merupakan indikator utama keberhasilan komunikasi interpersonal dari De Vito. Menurut (Idrus, Akib & Kesuma, 2024) teknik empati yang diperlihatkan petugas berperan sebagai mediator emosional yang menghubungkan aspek rasional dan psikologis dalam komunikasi layanan.

Dukungan yang diberikan petugas, baik berupa penjelasan rinci maupun assistensi teknis, berhasil mengurangi hambatan teknologi bagi masyarakat yang kurang familiar dengan aplikasi digital, mendukung temuan penelitian dari Jayadisatra, Lasinta dan Dima (2023) yang menegaskan bahwa bimbingan langsung dalam komunikasi meningkatkan partisipasi pengguna dalam layanan digital pemerintah. Sikap positif dan kesetaraan yang konsisten juga mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berkeadilan dan inklusif, sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009, yang menekankan asas kepentingan umum, kesamaan hak, keterbukaan, dan akuntabilitas (Rahmadana *et al.*, 2019).

Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif ini mendorong percepatan digitalisasi administrasi kependudukan, mendukung kajian oleh (Cahyarini, 2021) yang menemukan bahwa komunikasi efektif adalah kunci sukses dalam implementasi layanan publik berbasis teknologi. Namun, hambatan lingkungan yang disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik, seperti kebisingan, suara hujan atau petir, dan pencahayaan yang kurang jelas. Gangguan ini dapat mengganggu proses komunikasi dan mengurangi kualitas penerimaan pesan (Jawhari & Yusuf, 2024). Dalam proses pelayanan pembuatan IKD di Disdukcapil Kota Bogor, kebisingan yang sesekali terjadi menjadi faktor penghambat yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut agar komunikasi verbal tetap optimal dan suasana layanan menjadi lebih kondusif.

Hambatan Komunikasi Interpersonal Petugas Disdukcapil

Selama proses pelayanan pembuatan dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital, beberapa hambatan komunikasi interpersonal muncul yang berpotensi mengganggu efektivitas interaksi. Hambatan utama berasal dari faktor lingkungan, yaitu kebisingan dan keramaian di area layanan yang membuat suara petugas dan pengguna sulit terdengar jelas, sehingga penjelasan harus diulang dan dapat menyebabkan kelelahan komunikasi. Hambatan lain muncul dari pihak penerima pesan, dimana sebagian masyarakat kurang fokus saat menerima penjelasan, cenderung terburu-buru karena membawa anggota keluarga yang banyak, atau menunjukkan sikap tidak sabar saat menghadapi kendala teknis. Hal ini sejalan dengan temuan (Afandi *et al.*, 2025) bahwa persepsi dan kesiapan mental pengguna sangat memengaruhi keberhasilan komunikasi layanan digital. Kelompok lansia

khususnya membutuhkan penjelasan yang lebih jelas dan berulang, mengingat keterbatasan adaptasi teknologi mereka.

Hambatan komunikasi karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak jelas atau ada perbedaan antara si pengirim pesan dan penerima pesan karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak sama makna atau terlalu sulit (Faranttaqi, 2020). Hambatan dari sisi bahasa dan simbol minimal terjadi karena petugas menggunakan bahasa yang sederhana dan komunikatif, namun istilah teknis kadang harus dijelaskan lebih rinci agar tidak terjadi salah tafsir. Hal ini berbeda dengan penelitian yang menunjukkan bahwa hambatan komunikasi bisa terjadi karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak jelas atau ada perbedaan antara si pengirim pesan dan penerima pesan karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak sama makna atau terlalu sulit. Hambatan ini mencerminkan tipologi hambatan komunikasi interpersonal yang dibagi menjadi hambatan dari pengirim, penerima, dan lingkungan (Sofia *et al.*, 2021). Kebisingan sebagai hambatan media merujuk pada gangguan fisik yang harus diatasi dengan pengelolaan ruang dan pemanfaatan alat bantu komunikasi untuk menjaga kualitas pertukaran pesan (Prawito & Nururi, 2024). Hambatan dari penerima berupa kurangnya perhatian dan ketidaksabaran memperlihatkan perlunya penguatan pendekatan empati dan kesabaran dari petugas, selaras dengan prinsip komunikasi interpersonal yang berfokus pada pemahaman intersubjektif (Rahmawati, 2023).

Menurut penelitian (Tuaputimain & Palijama, 2024), keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana hambatan komunikasi diidentifikasi dan dikelola agar tidak mengganggu asas kepastian hukum, ketepatan waktu, keprofesionalan, dan akuntabilitas. Kebisingan lingkungan yang tidak terkendali dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada ketidakpuasan pengguna (Nabilah, 2024). Oleh karena itu, penting bagi Disdukcapil untuk melakukan perbaikan pengaturan ruang layanan, seperti penyediaan ruang isolasi suara, pengaturan antrean yang tertib, serta pelatihan komunikasi bagi petugas agar dapat menghadapi hambatan secara efektif. Mengatasi hambatan ini sekaligus memastikan indikator keberhasilan komunikasi interpersonal dan asas pelayanan publik diterapkan dengan konsisten akan meningkatkan kualitas layanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital yang lebih responsif, profesional, dan terpercaya.

KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat dalam layanan pembuatan IKD berjalan efektif dengan sikap terbuka, empati, dan dukungan teknis yang memudahkan proses aktivasi. Petugas mampu menjelaskan tahapan secara jelas dan sabar mendampingi pengguna, sehingga mengurangi kecemasan pengguna,

terutama yang kurang familiar dengan teknologi digital. Komunikasi yang ramah dan prinsip kesetaraan turut menciptakan suasana layanan yang nyaman dan minim konflik. Namun, hambatan seperti kebisingan lingkungan, ketidaksabaran pengguna, dan istilah teknis aplikasi masih mengganggu kelancaran komunikasi, sehingga keberhasilan komunikasi bergantung pada kemampuan petugas mengatasi tantangan serta adaptasi masyarakat terhadap inovasi layanan digital.

PUSTAKA

- Afandi, A. *Et Al.* (2025) 'Inovasi Layanan Publik Dalam Era Digital: Tinjauan Persepsi Generasi Muda Pada Samsat Digital Di Lumajang', *Sosial: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ips*, 3(3), Pp. 265–289. Available At: <https://doi.org/10.62383/Sosial.V3i3.1064>.
- Afriandi, B. (2025) 'Tofedu : The Future Of Education Journal The Interpersonal Communication Process', *The Future Of Education Journal*, 4(2), Pp. 367–376.
- Anggraini, C. And Mihardja, E.J. (2025) 'Pendayagunaan Platform Media Sosial Oleh Kementerian Pekerjaan Umum', *Warta Iski*, 8(1), Pp. 83–91. Available At: <https://doi.org/10.25008/Wartaiski.V8i1.342>.
- Cahyarini, F.D. (2021) 'Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik', *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), P. 47. Available At: <https://doi.org/10.31445/Jskm.2021.3780>.
- Devito, J. A., & Devito, J. (2019). The Interpersonal Communication Book. *Instructor*, 1(18), 521-532.
- Fahmi, Muhamad Ikhwanul., Qahtani, Muhammad Zidane., Andriani, Yulia ., Greal di, Viery ., Noviska Indah Nugraheni., Natasya Handayani., Arya Mandar Azis., Rizky Padhillia., Rut Damayanti Simatupang., Alya Regina Supriadi., Kinanti Maharani., Cantika, Dea Yoshan. (2025). Penguatan Literasi Digital Umkm Melalui Pelatihan Qris Berbasis Aplikasi Gobiz Di Kelurahan Pematang Kapau. *Jp2n : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(1), 38-44. <https://doi.org/10.62180/86k45130>
- Faranttaqi, F. (2020) 'Proses Interaksi Sosial Masyarakat Penyandang Tuna Rungu', *Repository.Uinjkt.Ac.Id* [Preprint].
- Al Fazri, M., Putri, I.A. And Suhairi, S. (2021) 'Keterampilan Interpersonal Dalam Berkomunikasi Tatap Muka', *Da'watuna: Journal Of Communication And Islamic Broadcasting*, 2(1), Pp. 46–58. Available At: <https://doi.org/10.47467/Dawatuna.V2i1.510>.

- Hamrizal, R. *Et Al.* (2023) 'Komunikasi Interpersonal Antara Orang Tua Dan Anak Dalam Melarang Penggunaan Game', *Skripsi*, P. 21.
- Idrus, S.H., Akib, H. And Kesuma, A.I. (2024) 'Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip Good Governance Tinjauan Dari Perspektif Lokal Dan Global', ... *Mandalika Issn 2721 ...*, Pp. 2194–2205.
- Jati, S. (2020) 'Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif', *Jurnal Equilibrium*, 5(January), Pp. 1–7.
- Jawhari, A.J. And Yusuf, M. (2024) 'Analisis Hambatan Komunikasi Dalam Proses Pembelajaran Dan Strategi Mengatasinya', *Journal Of Islamic Education Management*, 5(1), Pp. 44–54.
- Kandangan, K. *Et Al.* (2023) 'Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Oktober, 2023(19), Pp. 510–517.
- Kurnia, K. *Et Al.* (2023) 'Analisa Mengenai Pemilihan Gaya Berpakaian Menggunakan Metode Observasi', *Ikra-Ith Humaniora : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 7(2), Pp. 150–155.
- Kusumadinata, Ali Alamsyah & Qonita, Annisa H. (2023). Pembelajaran Literasi Dan Numerasi Pada Pengalaman Program Kampus Mengajar Angkatan 5 Tahun 2023. *Jp2n : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1 (1), 25-31. <https://doi.org/10.62180/D3q0ys58>
- Nabilah, N.N. (2024) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru', 4(02), Pp. 7823–7830.
- Nafiyah, N. And Oktariyanda, T.A. (2020) 'Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan Di Kabupaten Nganjuk', Pp. 705–714.
- Novita, R. *Et Al.* (2024) 'Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Make A Match Berbantuan Games Monopoly Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas Viii Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Smp Negeri 23 Mataram', *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan Ips*, 4(3), Pp. 297–304. Available At: <https://doi.org/10.51878/Social.V4i3.3312>.
- Pitriana, L. (2024) 'Peran Komunikasi Interpersonal Antara Trainer Dan Member Fatlossrepublic Dalam Membentuk Motivasi Pola Hidup Sehat', *Media Komunikasi Efektif*, 1, Pp. 70–75.

- Prawito, E. And Nururi, I. (2024) 'Bunyi Religius Bantul: Menelusuri Kebisingan Dari Masjid Sebagai Ruang Ibadah', *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 24(1), Pp. 143–163.
- Rahmadana, M.F. *Et Al.* (2019) *Pelayanan Publik, Sustainability (Switzerland)*.
- Rahmawati, V.S. (2023) 'Pola Komunikasi Interpersonal Sipir Wanita Dan Warga Binaan (Studi Fenomenologi Di Lapas Perempuan Kelas Iib Yogyakarta)'.
- Rustini, W. And Rahmi, A. (2018) 'Relasi Interpersonal Dalam Psikologi Komunikasi', *Islamic Communication Journal*, (1), P. 43.
- Sadipun, M.M.S.S. *Et Al.* (2024) 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten', *Arus Jurnal Sosial Humaniora*, 4(3), Pp. 2115–2120.
- Sofia, I. *Et Al.* (2021) 'Strategi Komunikasi Dinas Kebudayaan Kota Medan Dalam Melestarikan Tarian Serampang Dua Belas Di Kota Medan', *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 6(2), Pp. 138–152.
- Tuaputimain, D.K. And Palijama, F. (2024) 'Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat', *Hipotesa - Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 18(2), Pp. 1–13. Available At: <https://doi.org/10.69774/Hipotesa.V18i2.94>.
- Widiyarta, A. And Humaidah, I. (2023) 'Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), Pp. 43–51.