

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi*. Pustaka Setia : Bandung.

Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Kencana: Surabaya.

Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers : Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi Edisi Revisi*. Rajawali Pers : Jakarta.

Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya : Bandung.

Ferguson, Sherry D. 2009. *Communication Planning : An Integrated Approach* . Sage Publication : California USA.

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.

Kaufman, Roger A. 1972. *Educational System Planning*. Prentice Hall : New Jersey.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana : Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2017. *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Kencana : Jakarta.

Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Kencana: Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Kencana: Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2004. *Komunikasi Massa*. Cespur : Malang.



- Riyanto & Mahfud, Waryani Fajar & Mokhammad. 2012. *Komunikasi Islam I (Perspektif Integrasi-Interkoneksi)*. Galuh Patria : Yogyakarta.
- Rogers, Everett M. 1995. *Diffusions of innovations, Forth Edition*. Tree Press : New York.
- Ruben, Brent D, Lea P Stewart. 1998. *Communication and Human Behaviour*. Allyn and Bacon : USA.
- Sastropoetro, R. A. S. 1990. *Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Pendapat Khalayak Dalam Komunikasi Sosial*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Satori, Djama'an dan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Suryadi, Edi. 2018. *Strategi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Unde, Alimuddin. 2014. *Televisi & Masyarakat Pluralistik*. Prenadamedia Group : Jakarta.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

### **Jurnal :**

- Agitia, Desi. 2019. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-ktip Ditingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 8(2): 122-127.
- Fitriani, Yuni. 2017. Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat. *Jurnal Paradigma*. 19(2) : 148-152.
- Hanafi, Muhammad. 2016. Strategi Komunikasi Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hulu Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisata Pada Objek Wisata Air Panas Hapanasan. *Jurnal Online Mahasiswa Fisip*. 3(1) : 1-15.

- Muzali., Unde, A.A., Fatimah, J.M. 2018. Analisis Strategi Komunikasi Spermindo Dalam Mengkampanyekan Konsumsi Rumput Laut da Masyarakat Kota Makassar. *Jurnal Komunikasi KAREBA*. 7(1) : 8-165.



Muhtar, S.M., Cangara, H., Unde, A.A. 2013. Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Oleh Humas PT. Semen Tonasa Terhadap Komunitas Lokal Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Jurnal Komunikasi KAREBA*. 2(1) : 90-99.

Roberto, I., Kasnawi, T., Unde, A.A. 2016. Strategi Komunikasi Penyuluhan Program KB Vasektomi untuk Masyarakat Miskin Perkotaan di Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik KRITIS*. 2(2) : 106-115.

Wadu'ud, Abdul dan Tuti Bahfiarti. 2016. Pola Penyebarluasan Informasi Program Bina Keluarga Lansia (BKL) tentang Pemberdayaan Masyarakat Lansia di Kabupaten Maros. *Jurnal Komunikasi KAREBA*. 5(1) : 130-145.

#### **Tesis :**

Nurhaidar, 2009. *Analisis Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Seni dan Budaya Terhadap Peningkatan Kunjungan Wisatawan Pasca Konflik di Kabupaten Poso*. Makassar : Universitas Hasanuddin.

#### **Peraturan dan Dokumen Pemerintah :**

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dokumen Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan



**Internet :**

<https://enrekangkab.go.id> . Di akses pada tanggal 24 April 2020 pukul 20.09 Wita

<https://enrekangkab.bps.go.id/> Kabupaten Enrekang Dalam Angka 2019. Di akses pada tanggal 26 April pukul 23.57 Wita

<https://samiunmegawati.wordpress.com/> Peta kab Enrekang. Di akses pada tanggal 24 April 2020 pukul 21.15 Wita

<https://sipp.menpan.go.id>. Di akses pada tanggal 22 April 2020 pukul 22.44 Wita

<https://dictio.id> Di akses pada tanggal 27 April 2020 pukul 21.35 Wita



# LAMPIRAN



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA DINAS DISDUKCAPIL KABUPATEN ENREKANG**

1. Aturan apa yang mendasari atau dipedomani dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan ke masyarakat ?
2. Apakah ada program / kegiatan yang dilakukan Disdukcapil Enrekang dalam menyebarkan informasi tentang persyaratan penerbitan dokumen kependudukan kepada masyarakat ? Jika ada, apa nama program/kegiatan tersebut ?
3. Apakah Disdukcapil melakukan penelitian (mencari informasi-informasi terkait peluang dan permasalahan yang bisa saja terjadi) sebelum melaksanakan program / kegiatan tersebut ?
4. Apakah Disdukcapil mencari informasi dari instansi-instansi lain yang melaksanakan juga program/kegiatan terkait penyebaran informasi ?
5. Siapakah yang menjadi komunikator (pemateri) dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan?
6. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan komunikator (pemateri) dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut?
7. Media apa (media cetak, media elektronik dan media internet) yang digunakan Disdukcapil dalam menyebarkan informasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?

pertimbangan atau kriteria dalam menentukan media yang digunakan Disdukcapil dalam menyebarkan informasi tersebut?



9. Dimana tempat pelaksanaan program/kegiatan tersebut ?
10. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan tempat dilaksanakan program/kegiatan tersebut ?
11. Siapakah yang menjadi komunikan (peserta program/kegiatan) dalam program/kegiatan penyebaran informasi terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
12. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan komunikan (peserta program/kegiatan) dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut ?
13. Apakah pesan atau informasi telah disusun/atur sehingga mudah dipahami oleh komunikan (peserta program/kegiatan) ?
14. Apa tujuan pesan atau informasi yang disebarakan ?
15. Dalam setahun, berapa kali Disdukcapil melaksanakan program/kegiatan tersebut terkait penyebaran informasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
16. Apakah tempat kegiatan mudah untuk di tempuh ?
17. Apakah dilokasi program/kegiatan yang dilaksanakan terdapat jaringan telepon dan jaringan internet ?
18. Adakah gangguan teknis yang terjadi saat program/kegiatan dilaksanakan ?
19. Apakah dalam program/kegiatan tersebut, Disdukcapil menyebarkan

ur ,leaflet, banner dan spanduk ?

akah ada sesi tanya jawab dalam program/kegiatan tersebut?



21. Apakah tujuan dari kegiatan telah tercapai ?
22. Apakah Disdukcapil mengukur tingkat kesuksesan terhadap kegiatan yang telah dilakukan ?
23. Jika ada kekurangan yang didapatkan dari kegiatan yang telah dilakukan, apakah disdukcapil menindaklanjuti hal tersebut atau bahkan membuat sebuah inovasi ?





## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK & KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

1. Aturan apa yang mendasari atau dipedomani dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan ke masyarakat ?
2. Apakah ada program / kegiatan yang dilakukan Disdukcapil Enrekang dalam menyebarkan informasi tentang persyaratan penerbitan dokumen kependudukan kepada masyarakat ? Jika ada, apa nama program/kegiatan tersebut ?
3. Bagaimana latar belakang terbentuknya program / kegiatan tersebut ?
4. Apakah Disdukcapil melakukan penelitian (mencari informasi-informasi terkait peluang dan permasalahan yang bisa saja terjadi) sebelum melaksanakan program / kegiatan tersebut ?
5. Apakah Disdukcapil mencari informasi dari instansi-instansi lain yang melaksanakan juga program/kegiatan terkait penyebaran informasi ?
6. Siapakah yang menjadi komunikator (pemateri) dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan?
7. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan komunikator (pemateri) dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut ?



ia apa (media cetak, media elektronik dan media internet) yang  
nakan Disdukcapil dalam menyebarkan informasi persyaratan  
erbitan dokumen kependudukan ?

9. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan media yang digunakan dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut ?
10. Dimana tempat pelaksanaan program/kegiatan tersebut ?
11. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan tempat dilaksanakan program/kegiatan tersebut ?
12. Siapakah yang menjadi komunikan (peserta program/kegiatan) dalam program/kegiatan penyebaran informasi terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
13. Apa pertimbangan atau kriteria dalam menentukan komunikan (peserta program/kegiatan) dalam program/kegiatan penyebaran informasi tersebut ?
14. Apakah pesan atau informasi telah disusun/atur sehingga mudah dipahami oleh komunikan (peserta program/kegiatan) ?
15. Apa tujuan dari pesan atau informasi yang disebarkan ?
16. Dalam setahun, berapa kali Disdukcapil melaksanakan program/kegiatan tersebut terkait penyebaran informasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
17. Apakah tempat kegiatan mudah untuk di tempuh ?
18. Apakah dilokasi program/kegiatan yang dilaksanakan terdapat jaringan telepon dan jaringan internet ?
19. Apakah kepala dinas Disdukcapil mendukung (support) kegiatan

ebut?



20. Adakah gangguan teknis yang terjadi saat program/kegiatan dilaksanakan ?
21. Apakah ada hambatan yang terjadi selama melakukan kegiatan sosialisasi ?
22. Apakah dalam program/kegiatan tersebut, Disdukcapil menyebarkan brosur ,leaflet, banner dan spanduk ?
23. Apakah ada sesi tanya jawab dalam program/kegiatan tersebut?
24. Apakah tujuan dari kegiatan telah tercapai ?
25. Apakah Disdukcapil mengukur tingkat kesuksesan terhadap kegiatan yang telah dilakukan ?
26. Jika ada kekurangan yang didapatkan dari kegiatan yang telah dilakukan, apakah disdukcapil menindaklanjuti hal tersebut atau bahkan membuat sebuah inovasi ?



## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA DESA/KELURAHAN**

1. Adakah penyampaian informasi terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan dari Disdukcapil Kabupaten Enrekang ?
2. Bagaimana bentuk penyampaian informasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Enrekang ?
3. Media apa yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Enrekang dalam menyebarkan informasi terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
4. Apakah bapak mengerti tentang pesan/informasi yang disampaikan oleh Disdukcapil Kabupaten Enrekang ?
5. Apakah bahasa yang digunakan pemateri mudah untuk dipahami ?
6. Apabila ada hal-hal terkait persyaratan penerbitan dokumen yang belum dipahami, bagaimana cara bapak mendapatkan informasi tersebut ?
7. Apakah tempat kegiatan mudah untuk di tempuh ?
8. Apakah dilokasi program/kegiatan yang dilaksanakan terdapat jaringan telepon dan jaringan internet ?
9. Adakah gangguan teknis yang terjadi saat program/kegiatan dilaksanakan ?



10. Setelah menerima informasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan, apakah informasi tersebut diteruskan ke masyarakat desa bapak sendiri ?
11. Apa saran bapak kepada Disdukcapil Kabupaten Enrekang terkait penyebaran informasi persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?



## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS PELAYANAN INFORMASI**

1. Berapa jumlah masyarakat yang datang mengurus ke Disdukcapil Kabupaten Enrekang setiap hari ?
2. Apakah Disdukcapil Kabupaten Enrekang melakukan perekapan atau melakukan pencatatan terhadap masyarakat yang berkasnya ditolak ?
3. Berapa jumlah berkas masyarakat yang ditolak atau yang tidak ditindaklanjuti karena kekurangan berkas-berkas pengurusan ?
4. Pengurusan dokumen apa yang sering tidak di tindaklanjuti karena kekurangan berkas ?
5. Arahan apa yang diberikan ke masyarakat yang berkasnya ditolak ?



## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT**

1. Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan informasi atau pesan yang disampaikan oleh Kepala Desa/kepala lurah tentang persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
2. Jika pernah mendapatkan informasi dari Kepala Desa/kepala lurah, pesan atau informasi apa saja yang disampaikan oleh Kepala Desa/kepala lurah ?
3. Media apa yang digunakan Kepala Desa/kepala lurah dalam penyampaian informasi tentang persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?
4. Apakah bapak/ibu mengerti tentang pesan/informasi yang disampaikan oleh Kepala Desa/kepala lurah ?
5. Apakah berkas yang di urus di Disdukcapil adalah berkas sendiri atau titipan dari kerabat ?
6. Sudah berapa kali bapak/ibu mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Enrekang ?
7. Pengajuan berkas apa yang ditolak oleh Disdukcapil Kabupaten Enrekang ?
8. Berkas apa yang kurang dari pengurusan bapak/ibu yang telah diajukan tetapi ditolak oleh pihak pelayanan Disdukcapil Kabupaten Enrekang ?



9. Apakah ada penyampaian pesan/informasi oleh Petugas pelayanan informasi Disdukcapil saat berkas bapak/ibu ditolak ? Jika ada, apa informasi/pesan tersebut ?
10. Apa saran bapak/ibu kepada Disdukcapil Kabupaten Enrekang terkait persyaratan penerbitan dokumen kependudukan ?





## DOKUMENTASI PENELITIAN



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)





