

## ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH BENGKULU DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM SLAWE

Eceh Trisna Ayuh<sup>1</sup>, Hafri Yuliani<sup>2</sup>, Mely Eka Karina<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu<sup>1,2,3</sup>  
ecehtrisna@umb.ac.id<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi publik pemerintah kota Bengkulu dalam implementasi program slawe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Difusi Inovasi, yang terdiri dari 3 point yaitu : 1. Penemuan (invention) merupakan proses ide atau gagasan baru di ciptakan oleh pemerintah Kota Bengkulu melalui Program Slawe. 2. Difusi (diffusio) merupakan proses dimana ide atau gagasan baru di komunikasikan kepada masyarakat sebagai sistem sosial. 3. Konsekuensi (consequences) merupakan suatu perubahan dalam sistem sosial sebagai hasil dari adopsi atau penolakan inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Penemuan (invention) berupa ide atau gagasan yang dituangkan dalam bentuk program slawe oleh pemerintah Kota Bengkulu. 2. Difusi (diffusio) penyebaran ide atau gagasan baru pemerintah Kota Bengkulu kepada masyarakat tentang program slawe. Masyarakat diberikan pemahaman tentang manfaat serta langkah dalam menggunakan dan memanfaatkan program slawe pada situs slawe.pemerintahkota.go.id. 3. Konsekuensi merupakan perubahan dalam sistem sosial pada masyarakat Kota Bengkulu. Penerapan program Slawe telah membantu memudahkan masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 tahun. Sinkronisasi data online guna mengajukan konsolidasi karena data belum online (BPJS, Perbankan, Pertanahan dll). Surat perekaman untuk mengajukan keterangan rekam sebagai pengganti E-KTP sementara

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi, Difusi Inovasi, Masyarakat, Pemerintah

### ABSTRACT

*This study aims to find out the public communication strategy of the Bengkulu city government in implementing the slawe program. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The theory used in this study is the theory of Innovative Diffusion, which consists of 3 points, namely: 1. Invention is a process of new ideas created by the government of Bengkulu City through the Slawe Program. 2. Diffusion (diffusio) is a process where new ideas or ideas are communicated to society as a social system. 3. Consequences are a change in the social system as a result of the adoption or rejection of an innovation. The results of the study show that 1. Invention in the form of ideas or ideas as outlined in the form of the slawe program by the Bengkulu City government. 2. Diffusion (diffusio) the dissemination of new ideas or ideas from the Bengkulu City government to the public about the slawe program. The community is given an understanding and is socialized about the benefits and steps for using and utilizing the*

*slawe program on the slawe.governmentkota.go.id website. 3. Consequences are changes in the social system in the people of Bengkulu City. The implementation of the Slawe program has helped make it easier for the community to make identity cards, provide child identity cards (KIA) services aged 0-17 years. Online data synchronization to apply for consolidation because the data is not yet online (BPJS, banking, land affairs, etc.). Recording letter to submit a record statement as a substitute for a temporary E-KTP*

**Keywords:** *Communication Strategy, Diffusion of Innovation, Community, Government*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi komunikasi saat ini sangat bermanfaat untuk masyarakat. Pemerintah memberikan berbagai macam kemudahan kepada masyarakat untuk tidak langsung datang ketempat yang ingin dituju untuk membuat dan mengurus yang di inginkan. Kemajuan teknologi komunikasi telah mengubah dan mempermudah untuk mengakses semua aktivitas dan program pemerintah. Media online yang tersedia telah membarikan kemudahan untuk mengakses semua informasi. Selain itu dapat diakses di manapun, kapanpun, dengan jarak dan waktu yang berbeda.

Strategi yang digunakan pemerintah kota Bengkulu dalam hal ini yaitu Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu menggunakan alat untuk mencapai suatu tujuan jangka Panjang, tindak lanjut serta prioritas sumber daya. Berdasarkan pendapat Onong Uchjana (1990:32) , strategi merupakan perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan strategi komunikasi harus mengetahui bagaimana komunikator, bagaimana menggunakan media, Menyusun pesan, memahami komunikasi serta efek yang di terima dari penerapan program tersebut.

Strategi komunikasi yang diterapkan terlihat dari Inovasi terbaru yang diberikan teknologi komunikasi baik media cetak, online maupun media konvensional mampu mengubah rutinitas. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bengkulu melalui Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) dengan menerapkan aplikasi online melalui situs web <https://slawe.bengkulukota.go.id>. Program Slawe di terapkan sejak 2021 , tujuan dari pembuatan inovasi terbaru dari Dukcapil adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus KTP (kartu tanda penduduk) tanpa harus datang ke Dukcapil. Penerapan ini dilakukan berawal dari covid-19 sehingga muncul ide dan gagasan baru pemerintah Kota Bengkulu untuk membuat sebuah trobosan baru dari pemerintah Kota Bengkulu sehingga mengurangi kerumunan di tengah pandemi covid-19 sehingga terciptalah program Slawe. Melalui situs web <http://slawe.bengkulukota.go.id> memberikan beberapa kemudahn yaitu: 1.Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). 2. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 tahun. 3. Sinkronisasi data online guna mengajukan konsolidasi karena data belum online (BPJS, Perbankan, Pertanahan dll). 4. Surat perekaman untuk mengajukan keterangan rekam sebagai pengganti E-KTP sementara.

Program Slawe atau Sistem Layanan Warga Elektronik merupakan program inovasi dalam melakukan pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan. Program slawe berbasis web atau media online mengelola kebutuhan kependudukan daerah Kota Bengkulu. Program Slawe telah launcing pada bulan Juni 2020 dan di apresiasi sampai sekarang oleh masyarakat Kota Bengkulu. Selain itu juga mendapatkan apresiasi dari Dirjen Dukcapil RI Bapak Zudan Arif Kemendagri RI.

Dilihat dari latar belakang diatas, teori Difusi inovasi senantiasa berkaitan dengan pembangunan masyarakat. Rogers dan Shoemaker (1971) menjelaskan bahwa proses difusi merupakan bagian dari proses perubahan sosial. Perubahan sosial baik dalam struktur maupun fungsi sistem sosial. Proses difusi inovasi menurut Nasional center for the dissemination of disability research menyebutkan 4 dimensi pemanfaatan pengetahuan.

1. Dimensi sumber yaitu institusi, organisasi, individu yang bertanggungjawab dalam menciptakan pengetahuan dan produk baru.
2. Dimensi Isi yang berkaitan dengan pengetahuan dan produk baru dalam hal ini produk slawe.
3. Dimensi Media, dalam hal ini program selawe disebarluaskan melalui media online atau situs yaitu web: <https://slawe.kotabengkulu.go.id>.
4. Dimensi Pengguna yaitu masyarakat yang menggunakan web slawe tersebut dalam mengurus administrasi kependudukan.

Latar belakang diatas mengenai program Slawe yang diterapkan di Kota Bengkulu, sangat menarik untuk diangkat karena inovasi yang diberikan Pemerintah Kota Bengkulu pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) membuat peneliti tertarik menggali lebih dalam mengenai strategi komunikasi pemerintah Kota Bengkulu dalam implementasi program Slawe di Kota Bengkulu.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif dengan Teknik analisis data di lakukan berupa Observasi lapangan, Wawancara mendalam serta dokumentasi. Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Observasi yang peneliti lakukan dengan mengunjungi secara langsung situs web <https://slawe.bengkulukota.go.id>. Wawancara yang peneliti lakukan dengan langsung mewawancarai masyarakat yang menggunakan web [slawe.bengkulukota.go.id](https://slawe.bengkulukota.go.id) dalam membuat KTP, KIA. Dokumentasi berasal dari data online dan data offline yang ada di Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Bengkulu. Dokumentasi yang peneliti dapatkan tidak hanya secara online, tetapi data berupa hardcopy yang menjadi data pendukung dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Hasil Penelitian dengan menggunakan teori difusi inovasi sebagai pisau analisis maka di dapatkan bahwa:

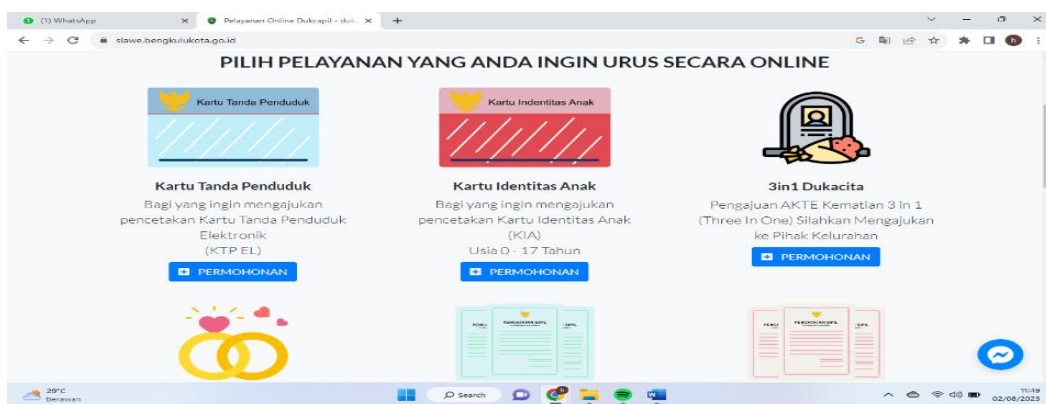
#### 1. Dimensi Sumber (Source)

Dimensi sumber merupakan diseminasi yaitu institusi atau pemerintah yang menjadi sumber dalam menciptakan ide atau gagasan baru yaitu Pemerintah Kota Bengkulu pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil atau yang di singkat (Dukcapil) Kota Bengkulu. Dukcapil telah menyebarkan secara luas informasi mengenai program slawe atau Sistem Layanan Warga Elektronik yang menjadi program baru dari Dukcapil dalam administrasi kependudukan. Program Slawe berbasis web atau media online mengelola kebutuhan kependudukan daerah kota Bengkulu. Program Slawe merupakan program atau ide pertama yang dicetuskan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu sejak 2020 hingga sekarang. Diperkuat dari hasil penelitian kepada informan yang menggunakan web [slawe.bengkulukota.go.id](https://slawe.bengkulukota.go.id) menekankan

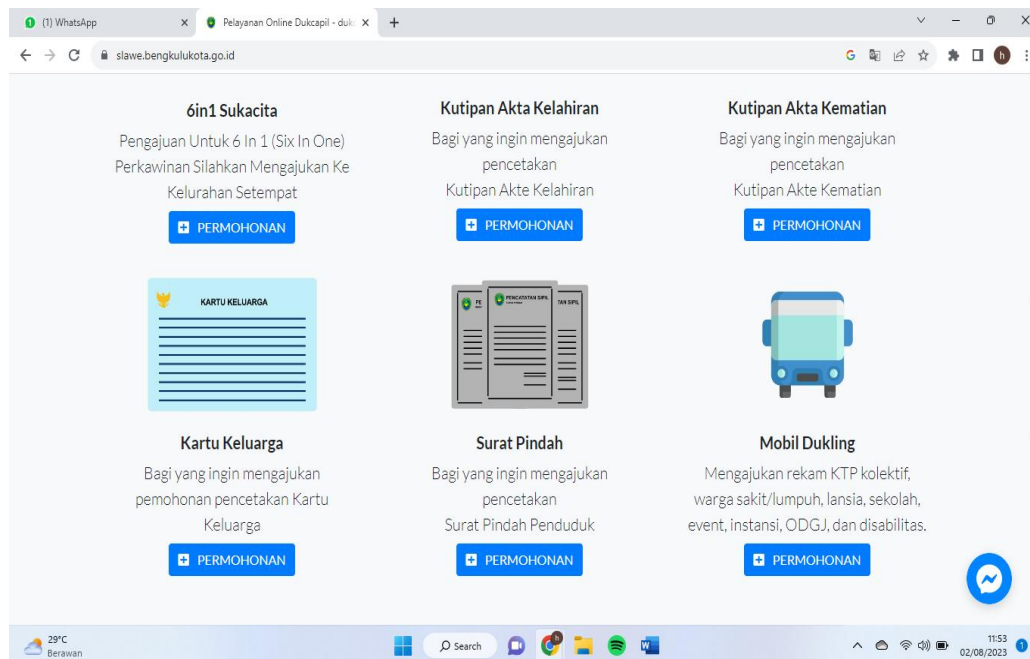
bahwa pemerintah Bengkulu dalam hal ini Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) telah membuat program online bertujuan untuk membantu masyarakat dalam membuat KTP, KIA dan lainnya. Diperkuat dengan pendapat informan lainnya menjelaskan bahwa dengan adanya program slawe masyarakat sangat terbantu, tidak harus datang ketempat tetapi bisa langsung mengisi data secara online dan data langsung jadi. Tinggal datang ke Dukcapil untuk pencetakan KTP atau KIA atau surat lainnya.

## 2. Dimensi Isi (content)

Yang dimaksud yaitu diseminasikan yaitu pengetahuan dan produk baru dimaksud yaitu program slawe yang di share kepada masyarakat berupa link untuk masuk ke web Slawe.kota.bengkulu.go.id menjelaskan program apa saja yang ada dan disajikan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program atau isi dari program Slawe sebagai berikut:



Gambar 1. Aplikasi Slawe beserta pelayanan yang disediakan.



Gambar 2: Program Slawe beserta pelayanan nya

Berdasarkan gambar 1 dan 2 diatas menjelaskan bahwa inovasi pelayanan yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) yakni aplikasi online melalui situs web <https://slawe.bengkulukota.go.id> memberikan manfaat kepada warga Bengkulu dalam pengurusan administrasi dan kependudukan. Beberapa pelayanan online melalui situs web [slawe.bengkulukota .go.id](https://slawe.bengkulukota.go.id) terdiri dari 1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 Tahun, 3. Sinkronisasi data online guna mengajukan konsiladi data yang belum online seperti : BPJS,Perbankan, Pertanahan dll). 4. Surat Perencanaan untuk mengajukan keterangan rekam sebagai pengganti E-KTP sementara. 5. Surat Pindah, 6. Kartu Keluarga. Hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan mewawancarai masyarakat yang menggunakan aplikasi Slawe dengan program Kartu Identitas Anak (KIA), menurut informan bahwa pembuatan kartu identitas anak sangat mudah sekali, cukup upload nama anak, dan identiatas anak, di lengkapi dengan Kartu keluarga, akta kelahiran, terakhir upload foto anak. Dan saat itu juga data tersimpan dan di proses kemudian kartu identiatas anak jadi dan dapat di cetak di dukcapil. Artinya bahwa kemudahan yang diberikan Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil)Kota Bengkulu telah membantu dan mepermudah pengurusan masyarakat Kota Bengkulu.

### 3. Dimensi Media (Medium)

Yaitu cara bagaimana pengetahuan atau produk tersebut dikemas dan disalurkan . dalam hal ini peneliti melihat bahwa pemerintah kota Bengkulu yaitu Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Bengkulu telah meyebarkan secara oline melalui <https://web.kotabengkulu.go.id>. Hasil penelitian dengan wawancara informan yang menggunakan Web slawe tidak pernah mengalami server down atau gangguan pada saat upload data dan pengisian identitas diri. Artinya bahwa pemerintah Kota Bengkulu yaitu Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu telah menyiapkan sebuah alat untuk pelayanan kependudukan dengan tepat.

Diperkuat dengan teori Difusi Inovasi yang dijadikan pisau analisis, maka strategi komunikasi yang digunakan pemerintah Kota Bengkulu dalam hal ini Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Bengkulu (Dukcapil) dapat dikaji dari tiga hal yaitu 1. Penemuan (Invention) dapat dikatakan ide atau gagasan yang di tuangkan dalam bentuk sebuah program atau implementasi sebuah Program. Dalam kajian ini, program yang diterapkan adalah program Slawe. Program slawe merupakan program yang di cetuskan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil. Ide ini di buat berawal dari Covid yang menyebabkan masyarakat tidak boleh berkerumun dan tidak bisa datang secara langsung. Sehingga Pemerintah memberikan terobosan dengan menciptakan program Slawe. Program Slawe merupakan Sistem layanan Warga Elektronik. Yang berbasis Web yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan penduduk Kota Bengkulu. 2. Difusi (diffusio) penyebaran ide atau gagasan baru pemerintah Kota Bengkulu kepada masyarakat tentang program slawe. Masyarakat diberikan pemahaman tentang manfaat serta langkah dalam menggunakan dan memanfaatkan program slawe pada situs [slawe.pemerintahkota.go.id](https://slawe.pemerintahkota.go.id). 3. Konsekuensi merupakan perubahan dalam sistem sosial pada masyarakat Kota Bengkulu. Penerapan program Slawe telah membantu memudahkan masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 tahun. Sinkronisasi data online guna mengajukan konsolidasi karena data belum online (BPJS, Perbankan, Pertanahan dll). Surat perekaman untuk mengajukan keterangan rekam sebagai pengganti E-KTP sementara.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan mewawancarai masyarakat Kota Bengkulu yang menggunakan aplikasi Slawe dengan menggunakan teori Difusi inovasi maka dapat dilihat dari beberapa point yaitu: 1. Penemuan (invention), 2. Difusi (diffusion), 3. Konsekuensi. Selain itu Strategi komunikasi yang baik harus memiliki langkah seperti 1. Mengenal khalayak, pemilihan khalayak harus didasarkan pada pengetahuan dan pemahaman yang tepat. 2. Menyusun pesan, penyusunan pesan harus lengkap baik tema maupun materi. 3. Menentukan tujuan, dalam sebuah strategi yang akan diterapkan harus memiliki fokus tujuan yang diinginkan. yang digunakan pemerintah Kota Bengkulu dalam hal ini Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil). Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa:

1. Penemuan (invention), sebuah proses, ide atau gagasan baru yang di implementasikan pemerintah Kota Bengkulu dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) kota Bengkulu. Ide atau gagasan baru yang di terapkan oleh Pemerintah ternyata mendapatkan tanggapan baik oleh masyarakat Bengkulu, terlihat dari hasil penelitian masyarakat Bengkulu menjelaskan bahwa program Slawe berbasis Web secara online telah mempermudah dalam pembuatan KTP, KIA, Kartu keluarga, dll. Tidak hanya kemudahan yang diperoleh dari penerapan program Slawe ini tetapi juga waktu yang cepat dalam pengurusan. Sebagai contoh pembuatan KIA, tinggal input data anak lengkap dengan foto, langsung bisa jadi dan di print. Tahap akhir, tinggal cetak di dukcapil tanpa harus menunggu lama.
2. Difusi (diffusio) merupakan proses dimana ide atau gagasan baru di komunikasikan kepada masyarakat sebagai sistem sosial.
3. Konsekuensi (consequences) merupakan suatu perubahan dalam sistem sosial sebagai hasil dari adopsi atau penolakan inovasi. Perubahan yang terjadi di masyarakat Kota Bengkulu, untuk mengurus KTP, KIA, Sinkronisasi data, surat perekaman E-KTP dll, masyarakat tidak antri lagi, masyarakat tidak harus menunggu, masyarakat tidak berkerumun serta masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam membuat KIS, Pengantar E-KTP, surat perekaman, Kaertu keluarga dll. Dapat dilihat beberapa kemudahan yang ditawarkan program Slawe pada masyarakat Kota Bengkulu yaitu: Penerapan program Slawe telah membantu memudahkan masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 tahun. Sinkronisasi data online guna mengajukan konsolidasi karena data belum online (BPJS, Perbankan, Pertanahan dll). Surat perekaman untuk mengajukan keterangan rekam sebagai pengganti E-KTP sementara.

## **KESIMPULAN**

Program Sistem layanan warga elektronik atau yang di singkat Slawe dengan alamat Web yaitu <https://slawe.bengkulukota.go.id> merupakan program pemerintah kota Bengkulu dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Sukcapil) Kota Bengkulu berbasis Web atau online. guna mengelola kebutuhan masyarakat Kota Bengkulu dalam hal kependudukan, KTP, sinkronisasi data, KK, KIA, dll. Program Slawe telah launching sejak juni 2020 dan sampai detik ini program slawe tetap digunakan. Hasil penelitian menurut masyarakat kota Bengkulu bahwa program Slawe telah memebrikan solusi dan kemudahan dalam mengurus kependudukan dan surat lainnya. Sehingga hasil penelitian dengan menggunakan teori Difusi inovasi yang digunakan sebagai pisau analisis yaitu:

1. Penemuan (invention) merupakan proses ide atau gagasan baru di ciptakan oleh pemerintah Kota Bengkulu melalui Program Slawe.
2. Difusi (diffusio) merupakan proses dimana ide atau gagasan baru di komunikasikan kepada masyarakat sebagai sistem sosial.
3. Konsekuensi (consequences) merupakan suatu perubahan dalam sistem sosial sebagai hasil dari adopsi atau penolakan inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa
  1. Penemuan (invention) berupa ide atau gagasan yang dituangkan dalam bentuk program slawe oleh pemerintah Kota Bengkulu.
  2. Difusi (diffusio) penyebaran ide atau gagasan baru pemerintah Kota Bengkulu kepada masyarakat tentang program slawe. Masyarakat diberikan pemahaman tentang manfaat serta langkah dalam menggunakan dan memanfaatkan program slawe pada situs [slawe.pemerintahkota.go.id](http://slawe.pemerintahkota.go.id).
  3. Konsekuensi merupakan perubahan dalam sistem sosial pada masyarakat Kota Bengkulu. Penerapan program Slawe telah membantu memudahkan masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 tahun. Sinkronisasi data online guna mengajukan konsolidasi karena data belum online (BPJS, Perbankan, Pertanahan dll). Surat perekaman untuk mengajukan keterangan rekam sebagai pengganti E-KTP sementara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. 2007. "Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Cetakan Pertama". Yogyakarta : LKiS.
- Cangara, Hafied. (2014). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Burhan, Bungin. (2015). Komunikasi Pariwisata. Jakarta: Prenada Group.
- Izzaty, R. E., AsTuti, B., & Cholimah, N. (1967a). Komunikasi Teori dan Praktek., 6(11), 951–952., 5–24.
- Dedi, M. (2020). Sosialisasi Program Imunisasi Di Kecamatan Muara Sabak Timur Kabupaten Tanjung Jabung Timur Prodi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Konsentrasi Public Relation Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri.
- Gustiara. (2022). PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU DALAM SOSIALISASI DUKLINK. 39–54.
- Julianto, P. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (Bsp) Di Desa Koto Baru Kecamatan Koto Baru (2020). *Qawwam : The Leader's Writing*, 1(2), 1–12.  
<https://doi.org/10.32939/qawwam.v1i2.79>
- Kurniati, D. (2019). Komunikasi Efektif Dalam Praktik Kolaborasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. January.  
<https://doi.org/10.31227/osf.io/syk4w>
- Madya, Widyaiswara, A. M. R. (2017). Model Dan Strategi Pembelajaran Diklat (Kajian alternatif yang efektif). *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, V(1), 100– 111.
- Sugiyono. 2018. Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta