



e-Journal

# KINESIK

Volume 7, Number 3, 2020

eISSN 2302 - 2035

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Tadulako



**KINESIK**  
**eISSN 2302-2035**

**EDITORIAL TEAM**

**Person In Charge (PIC)**

Prof. Dr. Muhammad Khairil, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Tadulako University, Indonesia

**Editor**

Prof. Mohammad Rizal Razman, Research Centre for Sustainability Science and Governance (SGK), University Kebangsaan Malaysia

Dr. Arianto, Department of Communication, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Indonesia

Dr. Syaiful Rohim, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Indonesia

Dr. Sukmawati Saleh, ISBI, Bandung, Indonesia

Andi Febri Herawati, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Tadulako University, Indonesia

Rizqy Alfiaty, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Tadulako University, Indonesia

Gemilang Bayu Ragil Saputra, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Tadulako University, Indonesia

## **DAFTAR ISI**

<b>ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT GURU SEKOLAH DASAR DI KOTA PALU</b>	
<b>Hasbullah, Burhanuddin Idris .....</b>	<b>214</b>
<b>KAOS DAN REPRESENTASI IDENTITAS (Studi Alternatif Penyampaian Pesan Melalui Kaos Orang Poso)</b>	
<b>Hendra.....</b>	<b>223</b>
<b>KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK) DI SEKOLAH</b>	
<b>Ike Junita Triwardhani .....</b>	<b>232</b>
<b>EVALUATION OF WASTE MANAGEMENT POLICY IN PALU CITY</b>	
<b>M. Kafrawi Al-Kafiah Samsu, La Husen Zuada, Moh. Rendy.....</b>	<b>245</b>
<b>PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PALU DALAM MENANGANI ISU NEGATIF MENGENAI PENANGANAN PASCA BENCANA DI KOTA PALU TAHUN 2018</b>	
<b>Muh. Lucky Salanggon, Sitti Murni Kaddi .....</b>	<b>252</b>
<b>TELAAH MUATAN PESAN BALIHO “I LOVE INDONESIA I LOVE PALU” OLEH YOVANS VARIASI (Penerapan Komposisi Desain Grafis Dalam Desain)</b>	
<b>Muhammad Isa Yusaputra .....</b>	<b>265</b>
<b>PERAN JURNALIS MCTV AJATAPPARENG DALAM MENANGKAL PEMBERITAAN HOAX LOKAL DI KABUPATEN SIDRAP</b>	
<b>Nirma.....</b>	<b>271</b>
<b>TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA PEREMPUAN PENGAWAS SEKOLAH DASAR DI KOTA PALU</b>	
<b>Yunidar, Zainab, Ali Karim.....</b>	<b>280</b>
<b>PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN PENDENGAR MS RADIO</b>	
<b>Yusran Yunus, Mahpuddin.....</b>	<b>293</b>
<b>JARINGAN KOMUNIKASI AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DALAM PENANGANAN TANGGAP DARURAT PASCA BENCANA DI KOTA PALU</b>	
<b>Zulvaningsih Lestari .....</b>	<b>303</b>

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT GURU SEKOLAH DASAR DI KOTA PALU

Hasbullah<sup>1\*</sup>, Burhanuddin Idris<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Tadulako, Kota Palu, Sulawesi Tengah

\*Email: hasbullah@untad.ac.id

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru Sekolah Dasar di Kota Palu, khususnya Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Mantikulore . Jenis penelitian adalah kualitatif, Teori yang digunakan adalah Parasuraman dan Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Informan penelitian ini adalah Kepala UPTD dan Staf serta Guru Sekolah Dasar.. Tahnik pengumpulan data dilakukan melaalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi *data collection*, *data condezation*, *data display* dan *conclusions drawing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan UPTD dalam proses kenaikan pangkat PNS guru menunjukkan bahwa tiga dimensi kualitas pelayanan yang mendapat kategori baik, yaitu *Reliability*, *Responsivenss* dan *Assurance* disebabkan oleh pelayanan yang diberikan UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore telah memenuhi syarat atau telah sesuai dengan standar pelayanan yang memiliki arti bahwa meskipun terjadi beberapa masalah dalam proses pemberian pelayanan tersebut, sedikitpun tidak memberikan arti yang besar dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, lain halnya dengan dua dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan kategori kurang baik yaitu Tangibles dan Empathy disebabkan oleh tingkat kualitas pelayanan yang kurang memuaskan atau dianggap kurang layak

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Reliability; Guru**

**Submisi: 14 Oktober 2020**

## Pendahuluan

Menurut Denhard dan Denhardt (2013) pelayanan yang baik adalah bagaimana melaksanakan undang-undang seefisien mungkin, ilmiah, dan netral secara politik. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan pada pasal 1 ayat 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebutan penyelenggara pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah Instansi Pemerintah. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pemberi pelayanan adalah Pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan pada pasal 2 bahwa penyelenggaraan kebijakan ASN berdasarkan pada asas kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, nondikriminatif, persatuan

dan kesatuan, keadilan dan kesetaraan, dan kesejahteraan. Berkaitan dengan hal tersebut, Denhard dan Denhard (2013) menyatakan bahwa para pelayan publik, mempunyai suatu kewajiban etis untuk memperluas batas-batas partisipasi publik dalam proses-proses politik dengan cara apa pun yang bisa mereka lakukan. Oleh karena itu instansi pemerintah mulai dari pusat sampai ke daerah baik itu provinsi maupun daerah kabupaten perlu menetapkan standar layanan yang diharapkan pengguna layaan.

Standar pelayanan yang harus diterima oleh publik dari aparat telah ditetapkan oleh Pemerintah melalui kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu, penelitian ini menggunakan hasil studi Parasuraman yang menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman dan Berry, 1999) yang secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa., yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*,

### **Pelayanan Publik**

Pemerintah yang melaksanakan peran negara sebagai penyedia layanan publik kembali dirasakan perannya ketika gerakan liberalisasi dan pasar bebas yang terlalu berlebihan terbukti gagal mewujudkan impian banyak orang bahwa urusan pelayanan publik akan jauh lebih efektif, efisien, responsive, dan akuntabilitas apabila disediakan oleh pihak swasta. Fakta ini menunjukkan bahwa peran pemerintah semakin dibutuhkan dalam kerangka pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Selain peran penyedia layanan, "Pemerintah juga mempunyai kewajiban moral untuk menjamin agar setiap solusi yang dihasilkan melalui proses tersebut sepenuhnya konsisten dengan norma keadilan dan kejujuran, dan dicapai

melalui proses yang sepenuhnya konsisten dengan norma dan etika demokrasi. Pemerintah akan bertindak untuk memfasilitasi solusi-solusi atas masalah-masalah publik, tetapi ia juga akan bertanggung jawab untuk memastikan agar solusi-solusi itu konsisten dengan kepentingan publik-baik dalam substansi maupun dalam proses. (Denhardt dan Denhardt, 2009; Purwanto, 2009).

Berkaitan dengan uraian tersebut di atas, ada tiga ciri yang menandai pelayanan publik, yaitu *pertama* ada perbedaan kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi atau swasta; *kedua*, perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibanding dengan kegiatan-kegiatan lain sejenis, maka diatur secara khusus; *ketiga*, pelayanan publik mempunyai legitimasi publik yang melekat pada kekuasaan negara. (Haryatmoko: 2011).

Penelitian ini menggunakan hasil studi dari Parasuraman yang menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman dan Berry, 1999: 219):

1. *Tangibles*, yaitu kemampuan suatu kantor menyiapkan sarana dan prasarana fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya untuk semua penerima layanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, yaitu suatu kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode evaluasi, yaitu membandingkan suatu kejadian, kegiatan dan produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan (Sugiono, 1998:5). Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendidikan Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara mendalam. Untuk data sekunder diperoleh melalui laporan-laporan berupa jumlah pegawai negeri sipil non guru dan Pegawai Negeri Sipil Guru.

Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu

1. Pengamatan, yaitu peneliti mengamati secara langsung untuk melihat fenomena di tempat penelitian.
2. Wawancara, yaitu Peneliti melakukan tatap muka dengan informan untuk melakukan tanya jawab sesuai focus penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu peneliti melakukan pencarian data dengan menelaah dokumen yang dianggap relevan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Basrowi Suwandi, 2008), yaitu:

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, perumusan perhatian, pengabstraksian dan pentranformasian data kasar dari lapangan.

2. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.
3. Penarikan kesimpulan (verifikasi) adalah satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung..

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Analisis Kualitas Pelayanan UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore**

Sebagai lembaga lembaga publik untuk bidang pelayanan administrasi kependidikan, UPTD Pendidikan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mewujudkan semangat *good governance*.. Terkait dengan hal tersebut, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan public dari Parasuraman dan Berry : 1999) sebagai berikut:

#### **Tangibles (Kenampakan Fisik)**

UPTD Pendidikan merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan terhadap proses pengurusan kenaikan pangkat guru. Untuk memaksimalkan proses pengurusan melalui sistem pelayanan yang baik dan memuaskan, maka indikator pertama yang digunakan yaitu *Tangibles*. *Tangible* adalah indicator yang berkaitan seperti sarana dan prasarana (gedung, fasilitas, dan perlengkapan peralatan), serta permasalahan terkait dengan kepegawaian (penampilan, kecakapan, dan kemampuan). Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UPTD Pendidikan dalam memberikan pelayanan terhadap pengurusan kenaikan pangkat guru. berikut ini adalah hasil wawancara peneliti bersama Irmawati, Kepala UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, berikut:

*“Terkait dengan permasalahan mengenai fasilitas yang dimiliki oleh UPTD Pendidikan Kecamatan*

*Mantikulore, kami selaku pihak dari Dinas ini telah melakukan penguatan terhadap penyediaan fasilitas yang sesuai untuk melakukan pelayanan terhadap pengurusan kenaikan pangkat guru, meskipun kami menyadari bahwa fasilitas termasuk ruangan dan gedung yang kami miliki masih sangat tidak layak untuk dinyatakan baik. Akan tetapi, UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore telah memiliki empat ruang untuk proses kenaikan pangkat PNS guru sebagai fasilitas utama yaitu terdiri dari ruang pengambilan, pendaftaran, percetakan, dan fasilitasi. Masing-masing ruangan tersebut disediakan sebagai tindak lanjut dalam melakukan antisipasi terhadap besarnya jumlah guru yang datang mengurus proses kenaikan pangkat mereka. Tujuannya agar dapat dilakukan koordinasi yang baik dalam mempercepat pengurusan..”* (Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *tangibles*: Hakimin, Sumarni Toampo, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan ditemukan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Pendidikan terkait dengan Penampakan Fisik seperti fasilitas sarana dan prasana masih tergolong kurang. Kualitas pelayanan seperti yang disebutkan Parasuraman dan Berry (1999), bahwa dalam indikator *Tangibles* (Kenampakan Fisik) harus dipenuhi dalam berbagai macam unsur seperti fasilitas sarana dan prasana yang mendukung sehingga kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan maksimal. Kondisi fasilitas sarana dan prasana yang dimiliki oleh UPTD Pendidikan dinilai belum baik, karena fasilitas tersebut masih kurang seperti bangunan gedung yang sudah

kurang layak, ruangan pelayanan yang sangat sempit, tidak tersedianya ruangan-ruangan tertentu bagi masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan seperti ruangan menyusui, merokok, termasuk ruangan untuk menunggu antrian pelayanan dan tempat parkir yang belum memadai.

Berdasarkan hasil observasi di UPTD Pendidikan menemukan bahwa kondisi fasilitas sarana dan prasana yang dimiliki masih kurang baik dan lengkap untuk menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa Indikator *Tangibles* adalah kurang maksimal karena kondisi fasilitas sarana dan prasana yang belum memadai.

### **Reliability (Reliabilitas)**

Sebagai instansi pemerintah yang bergerak pada bidang administrasi kependidikan di Kota Palu, UPTD Pendidikan dituntut agar mampu mengembangkan sistem pelayanannya secara berkualitas.. Apabila hal tersebut mampu dilaksanakan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UPTD Pendidikan, berikut hasil wawancara peneliti bersama Hakimin, Kepala Staf Sarana dan Prasarana UPTD Pendidikan, berikut:

*“Menurut saya sudah baik, alasannya karena kami telah melakukan berbagai macam upaya agar masing-masing individu dari para pegawai untuk dapat memiliki skill dan kemampuan dalam melakukan pengoperasian berbagai macam bentuk fasilitas yang digunakan, sehingga dapat menghasilkan proses yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kemarin, bisa dikatakan dalam kurun beberapa bulan yang lalu kami telah mengadakan beberapa pelatihan dan juga mengirimkan beberapa pegawai kami untuk melakukan pelatihan terkait*



*dengan pelaksanaan proses pelayanan publik yang tentunya kami berharap hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan dalam UPTD Pendidikan Kecamatan*

*Mantikulore.*”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *reliability*: Irmawati, Sumarni Toampo, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Merujuk hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Pendidikan terhadap proses pengurusan kenaikan pangkat guru dari aspek *Reliability* dikategorikan memuaskan. Hal ini didasarkan pada pernyataan informan bahwa proses pengurusan kenaikan pangkat guru telah sesuai dengan standar operasional waktu yang telah diberikan. Hal ini membuktikan bahwa UPTD Pendidikan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Menurut informan (pegawai) dari pihak UPTD Pendidikan juga telah melakukan atau mengeluarkan kebijakan untuk memberikan kesempatan kepada seluruh individu terutama dalam hal memfasilitasi pegawai untuk mendapatkan akses pelatihan terkait dengan keterampilan. Terkait kedisiplinan guna menunjang proses pelaksanaan, dilakukan berbagai macam bentuk kebijakan yang bersifat antisipatif guna menunjang kualitas pelayanan yang baik.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* merupakan ketanggapan sebagai suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, Respon yang cepat dan sesuai sangat dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya ketika respon yang muncul adalah respon yang lemah oleh lembaga pemerintahan terhadap masukan masyarakat. maka dapat memberikan penilaian yang kurang baik terhadap

kepuasan masyarakat. Dalam wujud implementasinya terkadang masyarakat memiliki keinginan, kemauan, dan tuntutan terhadap suatu lembaga pemerintahan agar dapat lebih memperhatikan apa yang menjadi harapan mereka, instansi pemerintah harus dapat mengenali kebutuhan-kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Pendidikan perlu memberikan respon dan tanggapan dengan cepat terhadap berbagai macam bantuk masukan dan saran yang diberikan masyarakat.

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti bersama Irmawati, Kepala UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, berikut:

*“Kami memberikan respon harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kami tidak boleh memberian respon diluar dari tugas dan tanggung jawab kami. Terkadang kendala kami adalah tanggapan dari para masyarakat yang terlalu berlebih dan tidak sesuai. Kami telah memberikan ruang informasi dalam lingkup UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, seharusnya dapat dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin, akan tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak memanfaatkan hal tersebut. Malah, justru mereka yang menyalahkan kami. Akan tetapi kami bekerja sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, apabila ada tanggapan dan masukan dari masyarakat akan kami proses sesuai dengan aturan yang berlaku. Terkait dengan masalah waktu, kami menginstruksikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan.”*(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *responsiveness*: Hakim, Sumarni



Toampo, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara ditemukan bahwa hasil kualitas pelayan dari UPTD Pendidikan untuk Indikator *Responsiveness* dapat dikategorikan memuaskan. Hal ini didasari oleh beberapa hal seperti pelaksanaan terhadap daya tanggap yang diberikan terhadap usulan dan masukan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dalam proses pengurusan kenaikan pangkat PNS guru dapat dilaksanakan dengan baik. Kemudian terkait dengan pelayanan pengurusan kenaikan pangkat guru dengan masalah kedisiplinan para pegawai yang menjadi masukan masyarakat secara langsung ditanggapi oleh pihak UPTD Pendidikan dengan baik sehingga beberapa informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa aspek ketanggapan UPTD Pendidikan telah berjalan dengan baik.

#### **Assurance (Kepercayaan)**

Indikator *Assurance* memiliki arti sebagai jaminan dan kepastian pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun. Masing-masing komponen tersebut memiliki fungsi utama dalam memberikan rujukan terhadap pembentukan karakter yang sejalan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintahan.

Untuk lebih mendalami hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak UPTD Pendidikan, berikut adalah sajian data hasil wawancara peneliti bersama Sumarni Toampo, sebagai staf UPTD Pendidikan, berikut:

*“Kita punya SOP sebagai satuan acuan dalam proses pelaksanaan pelayanan. SOP tersebut kami*

*jadikan sebagai rujukan agar proses pelaksanaan berjalan sesuai dengan waktu, SOP tersebut juga membuat kami menjadi disiplin terutama dalam proses pelayanan dan sebagai landasan kami dalam memberitahukan berbagai macam bentuk pelayanan kepada masyarakat bahwa proses pelayanan seperti pengurusan kenaikan pangkat PNS guru memiliki proses batas waktu seperti yang telah ditetapkan.”*.”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *assurance*:: Hakimin, Irmawati, H. Sukarsi S. Sos, dan Yarifah

Merujuk hasil wawancara peneliti dengan para informan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Pendidikan terhadap proses pengurusan kenaikan pangkat guru pada indikator *Assurance* dikategorikan memuaskan. Berdasarkan pemaparan informan menyatakan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan aturan dan dapat dinyatakan untuk permasalahan ketepatan waktu berdasarkan usulan pelayanan telah sesuai dan mendapatkan apresiasi yang baik dari para guru. Demikian halnya, pernyataan dari para informan (pegawai) yang menyatakan bahwa pelayanan pengurusan kenaikan pangkat guru di UPTD Pendidikan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai landasan dalam acuan kerja para pegawai. Terkait dengan hambatan atau kendala yang muncul dalam proses pelaksanaan pelayanan adalah permasalahan yang bersifat eksternal yang berada diluar dari tanggung jawab UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore

#### **Empathy (Empati)**

Indikator ke lima adalah *Empathy*, yaitu pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini suatu organisasi seperti

lembaga pemerintah bagi sistem pemerintahan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan atau konsume, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi setiap individu pelanggan sebagai objek penerima pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai lembaga pemerintahan harus melalui berbagai macam bentuk prosedur yang telah ditetapkan dan disesuaikan. Untuk memaksimalkan hal tersebut maka setiap lembaga pemerintahan wajib memperhatikan sikap pendekatan emosional kepada para masyarakat sebagai penerima layanan untuk merasa lebih nyaman.

Sebagai lembaga yang memiliki tugas dan fungsi pokok dalam bidang pelayanan administrasi kependidikan, UPTD Pendidikan wajib mengedepankan semangat yang tinggi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam proses layanan kepengurusan kenaikan pangkat guru. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UPTD Pendidikan, berikut hasil wawancara peneliti bersama Sumarni Toampo, staff dalam lingkup UPTD Pendidikan sebagai berikut:

*“Kami selalu mendapatkan himbauan dari atas (atasan) terkait dengan pelaksanaan pelayanan, seperti penerapan pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan berbagai macam hal. Dalam beberapa pelatihan yang diberikan oleh pihak kami sendiri UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore, kami selalu diberikan masukan terkait dengan tata cara melayani dan berperilaku sopan santun dalam menghadapi banyak masyarakat agar dapat terciptanya hubungan yang harmonis diantar kedua belah pihak.”* .”(Keterangan yang sama dari informan dengan indikator *empathy*: Hakimin, Irmawati,).

Berbeda dengan hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan di UPTD

Pendidikan terkait dengan indikator *empathy* di atas, para pengguna layanan justru memberikan penilaian yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan H. Sukarji Ssos, Pengawas Gugus V Sekolah Dasar (SD) Se-Kecamatan Palu Timur dan Mantikulore, menanggapi pertanyaan dari peneliti berikut petikannya:

*“Ketika saya mengurus kenaikan pangkat PNS guru di UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore memang terdapat ada beberapa pegawai yang baik, sopan santun, ramah, dan selalu tersenyum. Cuma ada juga beberapa pegawai yang tidak pernah senyum, mukanya cemberut, kalau berbicara suaranya keras dan tidak lembut sehingga saya rasa sangat tidak pantas mereka memberikan pelayanan kepada kami masyarakat. Saya juga sempat melihat beberapa orang yang tiba-tiba tanpa menunggu atau mengantri langsung diuruskan berkasnya sedangkan kita tadi sudah menunggu tapi tetap juga lama untuk dipanggil atau diproses.”* (Penuturan yang sama juga disampaikan Yarifah)).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan hasil pengolahan data, ditemukan bahwa evaluasi kualitas pelayanan UPTD Pendidikan Kecamatan Mantikulore terhadap Indikator *Empathy* dinyatakan kurang baik dan tidak memperhatikan tingkat kepuasan guru seperti kurangnya ekspresi positif dalam memberikan pelayanan dan masih terdapat tindakan diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan temuan ini peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Pendidikan adalah kurang memuaskan meskipun beberapa pernyataan para informan yang merupakan pegawai UPTD Pendidikan yang menguatkan bahwa para pegawai di kantor tersebut telah diberikan berbagai macam pelatihan dan arahan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, akan tetapi dalam

implementasinya belum dapat dimaksimalkan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, tiga dimensi dikategorikan baik yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Sedangkan dua dimensi kualitas pelayanan yang dikategorikan kurang baik adalah *Tangibles* dan *Empathy*.

Ketiga dimensi kualitas pelayanan yang mendapat kategori baik disebabkan oleh pelayanan yang diberikan UPTD Pendidikan sesuai dengan standar pelayanan yang baik, meskipun terjadi beberapa masalah dalam proses pemberian pelayanan tersebut, sedikitpun tidak memberikan arti yang besar dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, lain halnya dengan dua dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan kategori kurang baik yaitu *Tangibles* dan *Empathy* seperti halnya Penampakan Fisik untuk fasilitas sarana dan prasana yang dimiliki dianggap kurang layak dan tidak memenuhi standar pelayanan dalam hal penyediaan ruangan khusus, demikian halnya dengan dimensi *Empathy* yang dalam proses pemberian pelayanan masih terdapat beberapa hal yang kurang baik seperti diskriminasi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat menanggapi hal tersebut kurang wajar dan sangat merugikan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, peneliti menyarankan pentingnya dari aspek *tangibles* dilakukan pembaruan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada guru demi terciptanya semangat *Good Governance*, seperti bangunan gedung dan penyediaan ruangan khusus tertentu seperti ruangan untuk menyusui, ruangan tunggu yang lebih

besar dan nyaman, ruangan untuk merokok, dan tempat parkir. Demikian halnya dengan dimensi *Empathy*, yaitu pendekatan secara emosional yang perlu diperhatikan termasuk di dalamnya tata cara dalam memberikan sapaan senyum dan ramah, tindakan diskriminasi yang patut dihilangkan sehingga tidak menimbulkan kekecewaan kepada guru dalam proses pengurusan kenaikan pangkat.

### Daftar Pustaka

- Denhardt, J.V. dan Denhardt, R.B. 2013. *Pelayanan Publik Baru*, Kreasi Wacana, Bantul.
- Dessler, G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Indeks, Jakarta
- Dharma, S. 2009. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Haryatmoko, 2011, *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keban, Yermis.T 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu (Edisi 2)*, Penerbit Gavamedia, Yogyakarta.
- Parasuraman A., Berry Leonard L.. 1999. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Puspita, D.R. 2004. *Reformasi Birokrasi Publik. Kajian Tentang Kinerja Aparat Kecamatan Purbalingga Dalam Era Otonomi Daerah*, Visi Publik Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 1 Nomor 1, April 2004. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan

- Ilmu Politik Universitas Jenderal Sudirman, Purwokerto.
- Purwanto, E.A., 2009. *Strategi Penerapan Standar Pelayanan Untuk Reformasi Birokrasi*, dalam "Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik (Editor Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto), Gava Media, Jian UGM-MAP-UGM, Yogyakarta.
- Rasyid, M.R. 2000. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta
- Ratmiko dan Winarsih, 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Perlaajar, Yogyakarta
- Robins, Stephen P., dan Judge, Timothy A., 2008. *Perilaku Organisasi* Buku I Penerjemah Diana Angelica, Salemba 4, Jakarta
- Sinambela, L.P. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiono, 1998. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Susanto, E., 2009. *Kecerdasan Emosional Birokrat dan kinerja Pelayanan Publik, Dalam "Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik (Editor Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto), Gava Media, Jian UGM-MAP-UGM, Yogyakarta.*
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Sutiono dan Ambar. 2004. "Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Dalam Birokrasi Publik Di Indonesia" Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung
- Thoha, M. 2009. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

# **KAOS DAN REPRESENTASI IDENTITAS**

## **(Studi Alternatif Penyampaian Pesan Melalui Kaos Orang Poso)**

**Hendra**

*Program Studi Antropologi, FISIP, Universitas Tadulako, Indonesia*

*Jln. Soekarno Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah*

Email : hendra@untad.ac.id

### **ABSTRAK**

Memakai kaos adalah hal yang biasa, namun begitu memakai kaos tidak sesederhana yang dipikirkan. Berbagai ketentuan berdasarkan tempat, waktu, situasi dan kondisi. Kaos kemudian menjadi sebuah identitas yang dibangun berdasarkan kepentingan-kepentingan apa yang ingin direpresentasikan oleh pemakai kaos tersebut. Kegagalan atau kesuksesan sebuah representasi terukur dari dialektika situasional ketika seseorang memakai kaos tersebut berada.

**Kata Kunci: Representasi; Leksia; Mitos; Identitas; Poso**

**Submisi: 13 November 2020**

### **Pendahuluan**

Cerita penciptaan manusia, dimana adam dan hawa diturunkan ke Bumi, mereka tanpa mengenakan sehelai benangpun, maka dari itu Pencipta seperti tertulis dalam kitab suci mensabdakan agar kedua mahluk ciptaanNYA tersebut menutup bagian tertentu tubuh mereka (Maknuna, 2015: 6-7). Lambat laun kemudian manusia setelah mereka mulai mengenakan penutup beberapa bagian tubuh yang diolah langsung dari alam mulai dari daun hingga kulit kayu sampai kemudian hasil alam tersebut diolah dengan teknologi sehingga terciptalah apa yang sekarang disebut dengan pakaian

Mengenakan pakaian bukanlah tanpa kaidah dan aturan-aturan yang telah terkonstruksi dalam dunia sosial (Irianto, 2011: 286) Mengenakan pakaian berarti harus benar-benar cermat memilih ragam pakaian (Rasyidah, 2017: 365--367). Pakaian yang mana harus dikenakan pada waktu tertentu semisal sesuai acara atau kegiatan yang dihadiri, waktu dan tempat pelaksanaan yang tentunya jenis pakainnya berbeda (Suryakusuma, 2012: 223--226). Pakaian yang digunakan juga akan dibedakan pada kondisi cuaca tertentu yang berhubungan dengan musim, tempatm kondisi, maupun situasional yang mengikat.

Pakaian dengan begitu akan bersifat kondisional.

Pakaian dengan begitu akan menjadi sebagai penanda, petanda sekaligus sebagai tanda itu sendiri. (Chatelain, 2015: 421; Sugianto, 2015: 26). Pakaian kemudian sifatnya bebas berdasarkan kekuatan sosial orang yang mengenakannya, sementara pakaian sifatnya tidak bebas bila dikaitkan dengan ruang dan waktunya. Pakaian dengan begitu adalah satu penanda yang paling jelas karena terletak pada subjek pemakainya maupun konstruksi dunia sosialnya (Misbahuddin & Sholihah, 2018: 130--131).

Kupper sebagaimana dikutip Nordholt (2005: 4) menuliskan pakaian adalah bahasa tertentu yang menghubungkan antara satu individu dengan individu lainnya. Pakaian selain menghubungkan juga kemudian membedakan antar individu. Pakaian menjadi identitas sosial budaya pemakainya, dengan begitu pakaian kemudian menunjukkan status seseorang dalam masyarakat. Pakaian juga kemudian dijadikan sebagai suatu tanda pembeda. Pembeda acara formal dan non formal, pembeda status pemakai serta pembeda kedudukan sosial dalam suatu masyarakat.

Pertanyaannya apakah memang pakaian kemudian tidak bebas? Konsekuensi mengenakan pakaian tertentu tidaklah sedramatis apa yang dipikirkan, namun emosi-seringkali tiba-tiba meningkat tak terkendali. Pakaian merupakan ekspresi tentang cara hidup. Pakaian dapat mencerminkan perbedaan status dan pandangan politik atau religius (Van Dijk, 2005: 58). Cara seseorang memilih pakaian dapat berfungsi sebagai suatu pernyataan, sebagai sarana untuk menunjukkan bahwa kita berasal dari kelompok tertentu semisal beberapa peneliti akan terlihat mencolok ketika berada dilokasi penelitian karena tradisi berpakaian peneliti dan tradisi berpakaian orang setempat akan jauh berbeda terutama pada acara keagamaan.

Ketidakbebasan mengenakan pakaian yang diinginkan menyebabkan individu-individu terkungkung dalam wacana besar tata krama berpakaian. Apakah kemudian individu-individu tidak mempunyai siasat dalam mewacanakan kebebasan berpakaian? Individu-individu kemudian mempunyai cara yang bebas agar bisa berpakaian seperti keinginannya, dimana hal tersebut bisa terwakilkan dengan mengenakan kaos. Mengapa kaos? Kaos merupakan salah satu dari jenis pakaian/kostum/baju (busana) yang mana individu/subjek mempunyai celah dalam berekspresi tentang kediriannya.

Penggunaan kaos yang bersifat sederhana dan harganya terjangkau menyebabkan kaos menjadi pilihan yang cermat dalam berpakaian. Kaos didesain berdasarkan bahan dasar pembuatan, warna serta apa yang dituangkan (dialektis tulisan dan gambar) karena perubahan dalam bidang teknologi kemudian menjadi salah satu bagian terpenting dalam penciptaan desain sebuah kaos. Kaos dengan begitu berisikan pesan-pesan dari pemakai kaos kepada dunia yang memandangnya. Kaos kemudian menjadi media ekspresi penggunaannya dalam upaya menyampaikan pesan. Untuk itulah saya kemudian merumuskan masalah: 1) bagaimana cara pemakai kaos orang poso mengekspresikan

identitas dirinya, dan 2) Bagaimana bentuk representasi identitas yang ada dalam kaos orang poso.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian budaya yang berlandaskan pada praktik-praktik budaya, representasi, materialisme dan nonreduksi, artikulasi, kekuatan, ideologi, teks dan pembacanya, serta identitas dan subjek (Barker dan Jane, 2016: 9--13). Sumber data berupa sumber primer berupa kajian arsip, dokumen, foto produk ke akun facebook maupun instagram kaos orang poso. Sumber sekunder berupa buku, jurnal, disertasi. Kedua sumber data tersebut kemudian dilakukan penarikan pola yang juga dikombinasikan terhadap komentar atau tanggapan pembeli kaos orang poso yang ada di fb dan ig kaos orang poso.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Kemunculannya pertama kali, kaos dikenakan sebagai pakaian dalam (*underwear*) pada perang dunia ke-II oleh tentara Inggris (Ryan, 2003: 15), namun beberapa saat kemudian kaos kini lebih sering dipakai sebagai pakaian luar. Melewati proses sejarah yang panjang (Rivoli, 2015), maka pemakaian kaos bertransformasi dari pakaian dalam, pakaian luar dan menjadi gaya masyarakat urban yang mana kaos dikenakan untuk semua keperluan. Membicarakan kaos oblong tentunya tidak lepas dari dunia fashion. Fashion merupakan produk massal walaupun dalam kondisi tertentu fashion kemudian bersifat terbatas. Braham, (1997: 147) membagi istilah antara yang '*high fashion*' dengan '*everyday fashion*'.

Perubahan fungsi kaos menjadi pakaian luar juga didukung oleh beragamnya bahan pembuatan serta teknologi produksinya (Flatcher, 2014: 10--13). Kaos kemudian semakin banyak digunakan karena selain mudah dalam penggunaan, kaos juga menjadi media untuk menunjukkan identitas, ekspresi serta

ideologi seseorang. Kaos kemudian menjadi 'bahasa' yang menjadi alat komunikasi dengan memuat pesan-pesan tertentu baik berupa warna, kata-kata, gambar maupun bentuk kaos itu sendiri yang mana kesemuanya menjadi satu kesatuan penting (Kutesko, 2018).

Proses produksi kaos itu sendiri terbagi dua bagian. Pertama adalah kaos yang diproduksi oleh perusahaan pembuatnya secara massal semisal Dagadu, Dadung, C-59, Joger, Iwak Bandeng, dan kaos yang diproduksi dengan desain secara terbatas seperti yang dibuat oleh usaha waralaba distro. Keunikan dari kaos yang diproduksi oleh distro adalah desain kaos-kaos yang sifatnya "khas" seperti gambar-gambar abstrak dan tulisan yang menggunakan bahasa Inggris sehingga kaos produksi distro terlihat keren, spesial dan berkelas. Menjaga keunikannya, desain kaos yang diproduksi oleh distro tidak diproduksi secara massal, melainkan hanya dalam hitungan puluhan atau ratusan sebatas seratus hingga seratus lima puluh lembar. Desain yang terbatas, menyebabkan *updating* ide-ide terbaru guna menciptakan desain-desain baru setiap minggu. Desain baru yang sifat terbaru tentu saja harus dijaga. Bagian produksi baik secara massal maupun terbatas ini, produsen berusaha menciptakan representasi yang mewakili perusahaan pembuat atau yang nantinya bisa merepresentasikan pemakai kaos tersebut, sehingga daya cipta kreatif sangat dibutuhkan.

Kedua adalah kaos yang didesain oleh perusahaan pembuat kaos namun dengan ide desain oleh pembeli. Pembeli dengan bebas memilih jenis kain, bentuk kaos, warna serta hal apa saja yang ingin didesain di kaos tersebut, dengan begitu pembeli yang memiliki keluwesan dalam berekspresi. Perusahaan kemudian akan memproduksi kaos tersebut sesuai dengan permintaan pembeli setelah tercapai kesepakatan desain dan harga. Jenis kaos ini sifatnya terbatas karena individu ingin bernarsis ria dengan kaos yang diciptakannya.

Ekspresi kemudian menjadi sebuah representasi kebudayaan seseorang melalui Bahasa. Melalui bahasa yang ada pada kaos itu sendiri representasi mendapatkan celahnya. Bahasa-bahasa itu merupakan bagian dari leksia-leksia atau unit pembacaan (Barthes, 1974: 18--20). Barthes membagi leksia-leksia tersebut ke dalam lima pokok pembacaan, yang mana satu sama lain *leksia-leksia* tersebut saling mengisi dan berkait sehingga akan membentuk jaringan teks secara totalitas. Leksia pertama adalah *hermeneutic* yang merupakan kode teka-teki menyangkut harapan pembaca untuk menemukan jawaban bagi pertanyaan. Kedua adalah *semik* (konotatif) berupa isyarat, petunjuk atau kilasan makna yang mengarahkan pembaca kepada tema cerita. Ketiga adalah jenis *symbolic code* (kode simbolik) yang ditandai kemunculan yang berulang-ulang secara teratur sehingga mudah dikenali. Keempat adalah *proairetic code* (kode proairetik) berupa kode tindakan atau perilaku yang mana setiap tindakan dikenali dari dampaknya atau biasanya bersifat naratif. Terakhir kode kelima yakni *cultural code* (kode kebudayaan) yang berupa referensi atau acuan terhadap hal-hal yang diketahui secara umum (*common sense*).

Kelima *leksia* tersebut terdapat dalam sebuah kaos yang kemudian seperti gagasan Saussure bahwa *leksia-leksia* tersebut termasuk dalam *langue* dan *parole* yang kemudian terbagi lagi dalam tiga yakni penanda, tinanda dan tanda itu sendiri seperti yang dituliskan oleh (Barthes, 2011: 162) maupun Levi-Strauss (dalam (Ahimsa-Putra, 2006: 45) Kelima *leksia* tersebut termanifestasikan ke dalam:

### ***Desain, Harga dan Bahan Dasar Pembuatan Kaos***

Desain merupakan salah satu bagian untuk menjadi pilihan memakai kaos. Kaos yang dikenakan secara sederhana serta bahan dasar pembuatannya dari kain nilon sehingga agak tipis banyak dikenakan saat sedang di rumah. Hal tersebut juga sesuai dengan kondisi cuaca di Indonesia.



Pemilihan jenis kaos yang berkerah dan berbahan katun juga menjadi satu pilihan untuk dikenakan saat beraktifitas semi formal seperti kuliah, dengan begitu ruang dimana kaos itu akan dikenakan merupakan alasan utama memilih desain dan bahan pembuatan kaos itu sendiri.

Harga merupakan alasan yang lain untuk memilih kaos, karena harga akan menentukan desain kaos itu sendiri. Alasan untuk memilih memakai kaos buatan distro ataupun kaos yang dijual di toko-toko tertentu yang berbahan dasar katun adalah untuk dikenakan saat acara semi formal, hal tersebut dikarenakan desainnya elegan sehingga menambah rasa percaya diri walaupun harga kaos jenis berkisar seratus hingga tiga ratus ribu rupiah. Kaos jenis ini juga banyak disukai karena bisa membuat pemakainya nyaman sebab kaos jenis ini cepat menyerap keringat dan dingin di kulit. Pemilihan kaos yang murah meriah semisal yang dipasarkan secara massal serta berbahan dasar nilon atau wol kebanyakan dikenakan saat berada dirumah ataupun saat sedang bersantai. Harga kaos jenis ini berkisar duapuluh lima ribu hingga seratus ribu. Harga yang murah merupakan alasan mengapa kaos jenis ini juga banyak diminati.

Sifat orang yang mengenakan kaos dengan begitu berbeda satu sama lain. Perbedaan selera mengenai desain sebuah kaos juga nampak dari pemilihan untuk memakai kaos yang ketat ataupun kaos yang longgar. Desain lengan panjang ataupun lengan pendek merupakan alasan lainnya untuk memakai sebuah kaos, terutama bagi mereka yang mengenakan jilbab.

Kaos bukan lagi sekedar pakaian yang berfungsi sebagai pelindung badan, tetapi lebih kepada atribut dan ekspresi sebuah komunitas maupun perorangan terhadap suatu hal. Praktek ekspresi yang berupa proses penandaan membutuhkan acuan identitas budaya, sejarah maupun ideologi tertentu dengan maksud agar dapat merepresentasikan apa yang ingin diekspresikan. Masuk dalam bagian representasi, praktek penandaan yang ada

dalam desain kaos tentunya berkaitan dengan pilihan mengapa makna tertentu dipilih sementara makna yang lainnya diabaikan. (Woodward, (1997: 11) menyebutnya sebagai “*the power of representation*”. Hal tersebut bisa terlihat di mana-mana, kaos sudah menjadi lifestyle yang tidak terpisahkan dari kehidupan anak muda. Mulai dari Kaos *couple* (Pasangan), kaos komunitas band, kaos organisasi dan lain sebagainya. Pembuatan kaos bertujuan demi mengekspresikan perasaan mereka. Berdasarkan fenomena tersebut, kaos couple menjadi salah satu sorotan. Rasanya tidak lengkap kalau pacaran tapi tidak punya sepasangpun kaos couple ini. Bahkan ada beberapa teman-teman yang menganggap bahwa mempunyai kaos couple dengan pasangan adalah identitas wajib bagi pasangan tersebut. Desain gambar pada kaos *couple* dibuat sedemikian rupa sehingga orang yang melihatnya dapat dengan mudah mengetahui bahwa pasangan yang mengenakannya adalah pasangan yang serasi. Ukurannya pun dibuat sedemikian agar yang satu cocok untuk laki-laki, sementara yang lainnya pas di badan perempuan.

### **Warna**

(Giles & Middleton, 1999: 56--57) menyebutkan bahwa representasi terbagi atas beberapa hal, meskipun bagian-bagian tersebut saling mengisi atau malah saling terpisah. Representasi tersebut berupa “*to speak or act on behalf of*” dan “*to represent*”. Representasi adalah memproduksi makna di luar bahasa, karena menggunakan tanda, mengorganisir dalam bahasa dari bermacam perbedaan, untuk mengkomunikasikan dengan penuh arti dengan yang lain. Bahasa dapat menggunakan tanda untuk mensimbolkan dan membahasakan sebuah objek, orang-orang dan peristiwa sehingga akan menghadirkan dunia “nyata” (Hall, 1997a: 28). Kaos dengan begitu akan merepresentasi suatu budaya yang dimaknakan dalam berbagai hal. Salah satu wujud representasi adalah warna, baik



Gambar 1. Contoh paduan desain (Sumber: Facebook Kaos Poso)

warna dari kain maupun warna dari sablon yang ada di kaos.

Warna menjadi daya tarik sendiri dalam desain sebuah kaos, karena bagaimanapun warna menjadi perwakilan seseorang yang dihubungkan dengan struktur mental. Warna juga menandakan suasana hati serta menjadi salah satu celah untuk menarik perhatian orang lain. Kombinasi warna yang tepat antara pakaian, celana serta aksesoris lainnya dapat memberikan tanda sebuah karakter bagi orang yang mengenakan busana.

Warna pakaian yang dikenakan menyampaikan pesan pada orang di sekeliling yang melihatnya. Pesan itu bisa berarti menyejukkan, menggoda, gairah, gembira, atau menakutkan yang merupakan perwakilan warna itu sendiri (Elliot & Maier, 2014: 101--104).

### ***Paduan Gambar dan Tulisan***

Kaos akan menjadi wadah dalam membentuk identitas yang dimaknakan dan direpresentasikan melalui gambar dan tulisan. Gambar dan tulisan menjadi suatu senjata yang ampuh dalam mencapai suatu maksud yang diinginkan, baik berupa makna sebenarnya maupun makna yang ingin khiaskan (plesetan). Makna yang sebenarnya adalah upaya untuk menjadikan wacana yang dibangun menjadi serius dan dikungkung dalam gambar dan kata. Kaos seperti ini biasanya dipakai sebagai kritik seperti ketika melakukan acara pertemuan. Pengaburan makna atau biasa dimengerti

sebagai plesetan juga bagian dari kritik walaupun terkadang bisa menghabiskan makna yang arbitrair.

(Ryan, 2003: 2) menuliskan bahwa kaos bisa menjadi medium untuk menyampaikan pesan dalam bentuk iklan seperti yang terjadi pertama kali di tahun 1959 ketika Jean Seberg dalam sebuah film berjudul *Breathless* mengenakan kaos bertuliskan *Herald Tribune* yakni nama sebuah Koran berbahasa Inggris yang terbit dan populer di beberapa Negara. Hal tersebut kemudian menjadi inspirasi beberapa event organizer yang kemudian dalam setiap event acara baik yang diadakan pihak pemerintah ataupun pihak-pihak yang lain baik yang sifatnya formal maupun non formal memilih kaos sebagai media iklan ataupun sebagai penggalang wacana publik. Pemakai kaos juga baik secara sadar ataupun tidak menjadikan merek kaos yang dipakainya sebagai media iklan secara “*gethuk tular*” (mulut ke mulut) ataupun menjadi representasi identitas dirinya.

Kaos, pada sisi lain dipakai sebagai media iseng atau bercanda, dengan begitu kaos pada bagian ini ditarik dalam wacana budaya populer, hal tersebut terlihat dari fenomena plesetan. Sekilas plesetan mungkin lebih terlihat sebagai sebuah permainan kata-kata yang kemudian menjadi bahasa humor khas Poso. Plesetan selalu menjadi cara bagi masyarakat untuk menciptakan suasana yang penuh tawa, yang sejenak melepaskan mereka dari tekanan hidup sehari-hari. Plesetan memang

sering kali digunakan untuk sekedar bahan bercanda, menyindir (satir), mengkritisi secara halus akan situasi yang ada. Secara filosofis plesetan juga menjadi bentuk sikap kreativitas masyarakat terhadap apa yang dialami atau apa yang terjadi disekitarnya, jika tujuan pertamanya tidak tercapai mereka kemudian memplesetkan tujuan tersebut sehingga mendekati tujuan awal.

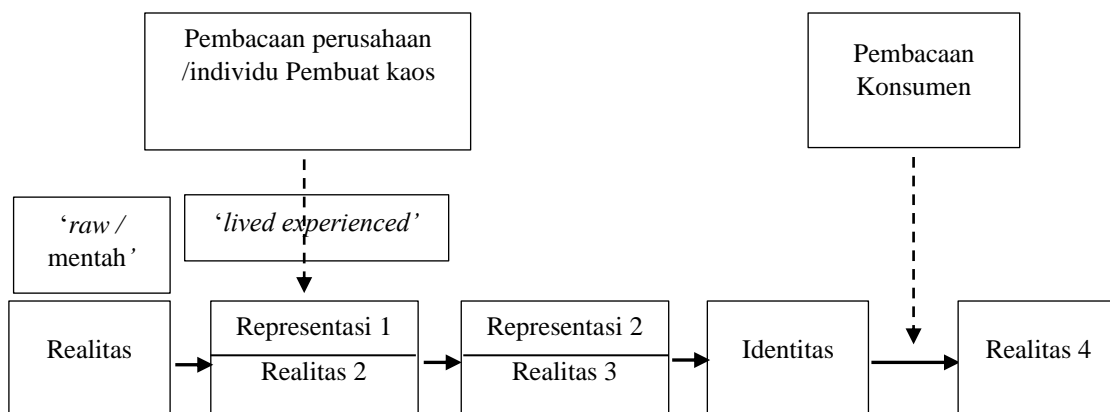
Kaos juga bisa dijadikan representasi dari upaya mengingat kenangan pada suatu tempat. Kenangan tersebut direpresentasikan dengan cara mengungkapkan bahwa pemakai kaos tahu dan pernah berada pada tempat tersebut serta tempat tersebut merupakan tempat yang memang populer. Tempat-tempat tersebut juga dilengkapi dengan tulisan yang berisi kalimat mengenai sejarah tempat tersebut, dengan begitu pembaca representasi kemudian akan tahu dan dikekang dengan makna asli dari gambar dan tulisan yang disampaikan. Pembaca representasi kemudian akan tahu tentang ekspresi dari yang mengenakan kaos tersebut.

Indikator-indikator yang telah disebutkan sebelumnya juga menjadi tanda bahwa kaos dalam dunia *fashion* direpresentasikan dalam dua kelas yang saling berhadap-hadapan, antara yang elegan dan yang biasa-biasa saja, yang murah dan yang murahan, yang diproduksi terbatas dan produksi massal, yang kelas elit atau kelas rendahan, yang asli atau bajakan serta yang kreatif atau yang suka niru.

Representasi yang dikonstruksi di dalamnya tidak hanya berisi makna namun

juga identitas. (Hall, 1997a: 51) menuliskan bahwa identitas adalah sebuah produksi yang berlangsung terus menerus dan tidak pernah usai sehingga identitas akan terus di representasikan. Identitas dan representasi memiliki hubungan yang erat karena di dalamnya terdapat ‘*symbolic system*’ berupa bentuk bahasa serta citra visual yang nantinya menghasilkan makna tertentu. Makna tersebut diasosiasikan dengan identitas tertentu, dengan demikian identitas akan dihasilkan, dinikmati dan diselubungi aturan dalam sebuah kebudayaan melalui representasi. Identitas dikonstruksi melalui representasi ketika suatu identitas ditampilkan sedemikian rupa sehingga akan menciptakan citra tertentu.

Gambar 2 menjelaskan bahwa perusahaan atau individu yang membuat kaos mengalami langsung realitas sehingga dalam pembacaannya mengenai realitas, mereka menangkap makna. Makna tersebut kemudian berkembang menjadi representasi baru (representasi 1) di dalam benak pembuat kaos tersebut yang kemudian menjadi realitas tingkat kedua. Realitas tingkat kedua inilah yang kemudian dituangkan ke dalam desain kaos. Desain kaos yang dibuat berdasarkan warna, bentuk, bahan, merk, harga serta paduan gambar dan tulisan kemudian menjadi representasi tingkat kedua dan sekaligus menjadi realitas tingkat ketiga (Wardani, 2006 : 50). Representasi menghubungkan antara makna dan bahasa dengan budaya. Representasi berarti menggunakan bahasa untuk menyatakan sesuatu yang bermakna



Gambar 2. Alur Representasi (Wardani, 2006: 50)

mengenai atau menunjukkan sesuatu, di mana dunia lebih bermakna, pada orang lain. Representasi adalah sebuah bagian esensi (inti) dari sebuah proses yang mana maknanya adalah menghasilkan dan saling memberi antara anggota kebudayaan. Hal tersebut berkaitan dengan penggunaan bahasa baik dari tanda maupun kesan (image) dalam suatu bidang atau menunjukkan berbagai hal (Hall, 1997b: 15). Representasi tidak berdiri sendiri, karena bagaimanapun representasi akan berdialog dengan aturan, identitas, konsumsi dan produksi dalam satu kesatuan yang kemudian disebut sebagai sirkuit kebudayaan (Hall, 1997b: 1)

Tahapan representasi tersebut saat terbentuk akan menjadi sebuah identitas. Identitas bisa dipandang sebagai usaha pengokohan dari apa yang ingin direpresentasikan. Misalnya saat tim nasional sepakbola bertanding, maka memakai kaos berlogo timnas, garuda dan warnanya sesuai kaos yang dipakai timnas saat bertanding untuk menunjukkan nasionalisme dan kebanggaan. Representasi tersebut akan dibaca oleh orang lain, yang mana konotasi tersebut bisa beralih menjadi realitas tingkat keempat apabila konotasi tersebut diterima sebagai sebuah kenyataan atau diterima dan dipelihara sebagai sebuah mitos dan bukan semata-mata daya cipta pembuat kaos. Hal tersebut bisa terjadi karena pada umumnya mitos lebih mudah beroperasi pada bentuk, tanda atau gambar dengan “*poor, incomplete images*” (Wardani, 2006 : 51).

Kasus tersebut bisa saja terjadi ketika seseorang mengenakan kaos pemberian, karena bagaimanapun kaos tersebut hanya menghubungkan pemakai kaos dan pemberi kaos dalam sebuah wilayah kenangan. Pemakai kaos juga tanpa sadar akan menjadi utusan ideologi atau identitas dari pemberi kaos, sehingga orang yang membaca representasi tersebut akan membaca makna dasar semisal ada yang memakai kaos pemberian bertulis dan bergambarkan keindahan pantai Phuket Thailand akan menandakan bahwa pemakai

kaos pernah dari Phuket Thailand padahal hal itu tidak pernah dilakukan. Kegagalan representasi? Tidak juga karena apa yang ingin direpresentasikan dan apa yang dibaca dari representasi tersebut terkadang tidak mencapai titik temu walaupun pada beberapa bagian kedua cara baik merepresentasikan maupun membaca representasi akan saling menguatkan.

## Kesimpulan

Masyarakat sebagai penikmat fashion yang merupakan bagian dari eksistensi konsumsinya, pada sisi yang satu menerima dengan hasil budaya massa ataupun ikut dalam candu menyamakan persepsi karena desain kaos tertentu sedang “booming”. Sisi lainnya, masyarakat mempunyai kebebasan berekspresi dan bersiasat mencari cara untuk mendesain kaos sesuai keinginannya. Kedua sisi tersebut, kemudian mengelompokkan masyarakat ke dalam istilah *fashionable* dan *styles* dimana hal-hal seperti budaya massa yang terperinci dalam cara produksi, distribusi, harga, jenis acara, desain, warna serta paduan kata tulisan dan gambar menjadi bahan pertimbangan dalam mengenakan sebuah kaos.

Pemakaian kaos sebagai sebuah tata busana adalah bentuk ekspresi dari identitas sosial, asal-usul, komitmen dan kesetiaan individu, tidak mengherankan bahwa orang-orang seharusnya memandang pakaian hampir seperti perpanjangan diri mereka sendiri. Singkatnya sekarang dimengerti mengapa hubungan seseorang dengan pakaiannya bersifat langsung dan lebih akrab daripada hubungannya dengan semua objek materi yang lain.

Hanya orang-orang yang memiliki kesamaan budaya bisa berbagi peta konseptual yang sama secara luas sehingga mereka harus dengan berbagai cara yang sama bisa menginterpretasi tanda bahasa, hanya inilah memaknakan pertukaran yang efektif antara orang-orang tersebut. Hal itu yang terjadi dengan mengenakan pakaian dengan jenis kaos, karena kaos bisa

merepresentasikan isu yang ingin diekspresikan dan hal ini menjadi sebuah alternatif. Kaos dengan begitu juga bisa menandakan perbedaan atau persamaan-persamaan perbedaan antara pembuat representasi dan pembaca representasi.

Kaos berisi teks yang tak terbatas, dimana teks-teks tersebut akan menghasilkan makna yang beragam. Representasi baik dari orang/perusahaan (pembuat kaos) yang ingin mengekspresikan wacana terkadang tidak sesuai dengan pembaca teks tersebut sehingga identitas tidak terbentuk dan representasi dianggap gagal. Representasi akan berhasil bila terjadi kesamaan pembacaan dari pembuat/pemakai kaos dengan pembaca, inilah cerita mengenai kaos yang terkadang membuat terkesima, tersenyum atau malah tersipu malu karena merasa tersindir.

#### Daftar Pustaka

- Ahimsa-Putra, H. S. (2006). *Strukturalisme Levi-Strauss Mitos dan Karya Sastra*. Kepel Press.
- Barthes, R. (1974). *S/Z*. Hill and Wang.
- Barthes, R. (2011). *Mitologi* (Terjemahan). Kreasi Wacana.
- Braham, P. (1997). Fashion: Unpacking a Cultural Production. In Paul du Gay (Ed.), *Production of Culture, Cultures of Production*. Sage Publication Ltd.
- Chatelain, A. M. (2015). The Effect of Academics' Dress and Gender on Student Perceptions of Instructor Approachability and Likeability. *Higher Education Policy and Management*, 37(4), 231–234. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1360080X.2015.1056598>
- Elliot, A. J., & Maier, M. A. (2014). Color psychology: Effects of perceiving color on psychological functioning in humans. *Annual Review of Psychology*, 65, 95–120. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115035>
- Flatcher, K. (2014). *Sustainable Fashion and Textiles Design Journeys*. Routledge.
- Giles, J., & Middleton, T. (1999). *Studying Culture. A Practical Introduction*. Blackwell Publisher.
- Grossberg, L. (2013). Cultural Studies. In *Cultural Studies* (5th Editio). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203699140>
- Hall, S. (1997a). Cultural Identity and Diaspora. In K. Woodward (Ed.), *Identity and Difference*. Sage Publications.
- Hall, S. (1997b). The Work of Representation. In S. Hall (Ed.), *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. Sage Publications.
- Irianto, A. M. (2011). Konstruksi Media , Multikulturalisme , *Masalah-Masalah Hukum*, 40(3), 279–290. <https://doi.org/10.14710/mmh.40.3.2011.279-290>
- Kutesko, E. (2018). T-Shirt: Cult — Culture — Subversion. *Textile History*, 49(2), 231–234. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00404969.2018.1515829>
- Maknuna, A. A. (2015). *Konsep Pakaian Menurut Al-Qur'an (Analisis Semantik Kata Libas, Siyab dan Sarabil dalam Al-Qur'an Perspektif Toshihiko Izutsu)*. IAIN Tulungagung.
- Misbahuddin, M., & Sholihah, A. M. (2018). Pakaian sebagai Penanda: Konstruksi Identitas Budaya dan Gaya Hidup Masyarakat Jawa (2000-2016). *El-Wasathiya: Jurnal Studi Agama*, 6(2), 113–133.
- Nordholt, H. S. (2005). Pendahuluan. In H. S. Nordholt (Ed.), *Cutward Appearances Trend, identitas Kepentingan*. LKiS.
- Rasyidah. (2017). *Dakwah Struktural Pakaian Muslimah Studi Tentang Pilihan Strategi Dakwah Kasus Aceh Barat Dan Kelantan*. UIN Walisongo.
- Rivoli, P. (2015). *The Travels of a T-Shirt in the Global Economy: An Economist Examines the Markets, Power, and*

- Politics of World Trade* (13Th Editi).  
Wiley.
- Ryan, D. (2003). *A Short (but authoritative) history of T-shirt*.  
[http://www.goingpostal.cc/t-shirt\\_history.htm](http://www.goingpostal.cc/t-shirt_history.htm)
- Sugianto, A. (2015). Kajian Etnolinguistik Terhadap Pakaian Adat Warok Ponorogo. *Aristo*, 3(1), 19–26.  
<https://doi.org/10.24269/ars.v3i1.8>
- Suryakusuma, J. (2012). *Agama Seks dan Kekuasaan*. Komunitas Bambu.
- Van Dijk, K. (2005). Sarung, Jubah dan celana Penampilan sebagai Sarana Pembedaan dan Diskriminasi. In H. S. Nordholt (Ed.), *Cutward Appearances Trend, identitas Kepentingan* (p. 58). LKiS.
- Wardani, E. D. (2006). *Konstruksi Identitas Kota Yogya dalam kaos Oblong Dagadu Djokdja*. Universitas Indonesia.
- Woodward, K. (1997). Concepts of Identity and Difference. In K. Woodward (Ed.), *Identity and Difference*. Sage Publication.

# KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK) DI SEKOLAH

**Ike Junita Triwardhani**

*Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung*

Email: junitatriwardhani@gmail.com

## ABSTRAK

Beberapa sekolah yang menerapkan pendidikan dengan siswa beragam atau biasa disebut sekolah inklusif. Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) akan berdampingan dengan anak normal dalam proses belajar mengajar. ABK biasanya akan didampingi oleh guru dan helper (guru pendamping). ABK yang bersekolah bersama anak normal seringkali mengalami hambatan selama proses belajar mengajar di kelas. Karena itu dibutuhkan pendekatan komunikasi khusus untuk mengatasi hambatan tersebut. Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi pada ABK, penyebab hambatan dan langkah-langkah untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan telaah dokumen. Informan dalam penelitian ini yaitu para guru pendamping yang membimbing ABK di sekolah. Hasil penelitian menjelaskan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi pada ABK terdiri dari hambatan dalam memahami pelajaran, lambat dalam merespon guru, kesulitan beradaptasi, kesulitan dalam bersosialisasi, gangguan emosi dan perilaku, ketidakmandirian. Untuk mengatasi kesulitan dalam membangun konsentrasi yang sering terjadi pada ABK dilakukan dengan berbagai cara. Diantaranya adalah dengan pengkondisian, penyegaran yang dilakukan sesering mungkin, memberikan sentuhan, memanggil nama untuk mengembalikan konsentrasi. Sedangkan untuk mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi dilakukan melalui pengenalan lingkungan sekolah, yaitu mengenalkan secara lebih detail tentang kelas, guru dan teman-temannya di kelas.

**Kata Kunci : Anak Berkebutuhan Khusus (ABK); Komunikasi Terapeutik; Hambatan Komunikasi; Empati; Guru Pendamping**

**Submisi: 23 November 2020**

## Pendahuluan

Pendidikan inklusif merupakan suatu strategi untuk menciptakan sekolah yang responsif terhadap beragam kebutuhan aktual pada anak-anak dengan perbedaan kondisi yang dimilikinya. Dalam lingkungan pendidikan inklusif terdapat murid yang beragam, yaitu siswa normal dan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Melalui implementasi pendidikan inklusif, sejak dini ABK ditanamkan untuk senantiasa bersosialisasi dengan lingkungan normal. Dengan demikian ABK dapat menjalani kehidupan secara wajar. Mereka bisa menghormati orang lain, saling membantu, memiliki kepercayaan diri yang tinggi, serta mampu berkomunikasi secara

baik dengan lingkungannya. Selain itu ABK akan merasa bahwa dirinya memiliki potensi yang bersaing dengan anak normal yang bisa menjadi motivasi untuk terus maju dan berkembang dari segi akademik maupun non akademik.

Dalam pelaksanaannya, tentu saja implementasi pendidikan inklusif banyak menghadapi kendala diantaranya ketidaksiapan sistem, ketidaksiapan sarana dan prasarana pendidikan dll. Salah satu kendala yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kondisi anak berkebutuhan khusus yang seringkali mengalami gangguan, tantrum dsb, sehingga hal ini dapat mengganggu



terlaksananya proses belajar, terutama bagi ABK itu sendiri.

Gangguan yang terjadi pada ABK misalnya mengamuk di kelas, mogok belajar, bahkan bisa sampai mengganggu atau menyakiti teman lainnya. Hal ini tentu tidak bisa dibiarkan. Saat ABK mengalami gangguan, baik guru, guru pendamping atau tim psikolog yang ada di sekolah harus memberikan perhatian dan pendampingan untuk menenangkan ABK agar kembali tenang dan dapat kembali mengikuti kegiatan belajar.

Fokus dalam tulisan ini adalah bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh guru pendamping dalam memberikan terapi terhadap ABK agar mampu mengatasi hambatan yang muncul, dimana dalam istilah komunikasi dikenal dengan komunikasi terapeutik.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana komunikasi terapeutik terhadap anak berkebutuhan khusus yang diterapkan pada sekolah inklusif. Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk memetakan hambatan komunikasi yang terjadi pada Anak berkebutuhan khusus , memetakan penyebab hambatan komunikasi pada Anak Berkebutuhan Khusus, serta langkah – langkah komunikasi terapeutik dalam mengatasi hambatan komunikasi tersebut.

Komunikasi terapeutik di sekolah dimana Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) ada di dalamnya merupakan komunikasi yang dilakukan oleh guru/helper dan tim psikolog dengan tujuan untuk mengatasi gangguan-gangguan psikologis yang terjadi pada anak berkebutuhan khusus yang dapat mengganggu jalannya proses belajar di sekolah inklusif.

Komunikasi terapeutik memegang peranan penting untuk membantu anak berkebutuhan khusus dalam mengatasi gangguan yang dihadapi. Adapun manfaat dari komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara antara psikolog atau tim inklusi selaku terapis dengan anak berkebutuhan

khusus. Seperti dijelaskan Indrawati dalam Fatmawati & Musliha bahwa manfaat dari komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan pasien. (Fatmawati & Musliha : 113)

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang di rencanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan. (Purwanto, 1994:20)

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi terapeutik memegang peranan penting untuk membantu anak berkebutuhan khusus terbebas dari hambatan-hambatan yang dapat mengganggu kegiatan belajar mengajar. Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama siswa ABK dengan guru pendamping. Guru berusaha mengungkap perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh ABK ketika mengikuti proses belajar di sekolah bersama siswa normal lainnya.

Dalam konteks komunikasi terapeutik antara guru, helper dan psikolog sebagai terapis terhadap anak berkebutuhan khusus, komunikasi yang terjadi adalah sesuai dengan karakteristik komunikasi interpersonal yang mendorong terjadinya efektivitas komunikasi yang terjadi antara guru pendamping dengan anak berkebutuhan khusus.

Kelima karekteristik itu adalah keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), perasaan positif (*positiviness*), dan kesamaan (*equality*) (Devito,1997:96). Kelima karakteristik itu akan meningkatkan kualitas komunikasi dan hubungan interpersonal diantara pelaku komunikasi. Kelima karakteristik komunikasi antarpribadi yang efektif tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

*Openness*, keterbukaan disini maksudnya masing-masing pelaku komunikasi antarpribadi menganggapi

secara jujur atas segala rangsangan yang datang kepadanya. Berarti, komunikator dalam hal ini adalah guru pendamping harus memberikan kesempatan kepada ABK untuk mengungkapkan semua pikiran dan perasaannya, bersedia menerima pengalaman, gagasan dan kritik, bersikap setuju terhadap perilaku orang lain atau paling tidak toleran dan menerima apa pada yang tidak dikehendakinya. Menerima bukan berarti setuju terhadap perilaku orang lain atau rela menerima akibat perilakunya. Menerima berarti tidak menilai pribadi orang lain berdasarkan perilaku yang tidak disenanginya (Rakhmat, 1999:132).

Dalam hal ini baik guru pendamping selaku terapis harus terlebih dahulu bersikap terbuka menerima anak berkebutuhan khusus sebagai individu yang patut dihargai sebagai manusia. Pada gilirannya sikap tersebut akan menumbuhkan kepercayaan anak berkebutuhan khusus terhadap guru, helper dan psikolog, yang selanjutnya sikap saling terbuka ini akan mendukung terjalannya komunikasi yang efektif.

Empati juga menjadi salah satu factor penting dalam komunikasi terapeutik. Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain”. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya (Devito, 2017:260).

Karena anak berkebutuhan khusus cenderung sulit untuk mengkomunikasikan secara verbal apa yang dia rasakan, apa yang dia pikirkan, maka sikap terbaik seorang terapis untuk memahami anak berkebutuhan khusus adalah dengan cara berempati. Dengan empati, baik guru, helper maupun psikolog dapat memproyeksikan diri terhadap anak berkebutuhan khusus untuk kemudian dapat memahami apa yang dirasakan Anak berkebutuhan khusus dan kemudian dapat menemukan solusi yang tepat untuk permasalahan yang dihadapi. Empati juga selaras dengan karakteristik komunikasi terapeutik yang sudah dijabarkan sebelumnya.

*Supportiveness* atau dukungan merupakan sikap yang dapat mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Sikap defensif adalah sikap tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empati. Sikap defensif akan sering menjadimhambatan dalam komunikasi. Dengan adanya saling dukung dalam komunikasi antarpribadi, masing-masing pelaku komunikasi tidak akan takut untuk mengekspresikan pikirannya. Dukungan guru, helper dan psikolog selaku terapis terhadap ABK sangat dibutuhkan untuk menciptakan atmosfer komunikasi yang efektif. Dengan dukungan tersebut, anak berkebutuhan khusus tidak akan takut untuk mengekspresikan perasaan dan pikirannya, dan lebih mudah membuka diri, sehingga memudahkan pula dalam proses penyembuhannya.

Sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dapat dengan dua cara, yaitu menyatakan dengan sikap positif dan menggerakkan secara positif orang yang berinteraksi dengan kita. Sikap positif merupakan hal penting untuk interaksi yang efektif sehingga tercipta iklim komunikasi yang menyenangkan yang dapat mendukung efektivitas komunikasi terapeutik yang dilakukan.

Selain itu kesetaraan dalam konteks komunikasi terapeutik ditunjukkan dengan adanya penghargaan positif dari kedua belah pihak, yaitu antara guru pendamping dengan siswa ABK. Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan atau mempelajari karakteristik-karakteristik dari efektivitas komunikasi antarpribadi ini akan membuat komunikasi terapeutik yang dilakukan terhadap siswa berkebutuhan khusus akan menjadi efektif.

Komunikasi nonverbal sering digunakan untuk menunjang efektivitas pesan yang disampaikan terutama pada ABK. Dengan menggunakan komunikasi nonverbal, pesan-pesan yang disampaikan secara verbal dapat lebih dimengerti dengan adanya pesan-pesan nonverbal. Komunikasi nonverbal memberikan makna dalam setiap pesannya. Ketika banyak pesan verbal yang

tidak dipahami oleh ABK, maka guru pendamping akan menegaskannya atau mengganti dengan pesan nonverbal.

Salah satu bentuk komunikasi non verbal adalah sentuhan. Montague dalam Devito (2017:203) mengatakan, “Komunikasi sentuhan dinamai juga haptik (*haptics*), merupakan bentuk komunikasi yang paling primitif.” Dikatakan sebagai komunikasi yang paling primitif karena manusia sudah bisa merasakan komunikasi sejak masih di dalam kandungan. Dengan komunikasi sentuhan, orang bisa merasakan perasaan yang sedang dialami oleh orang lain. Dalam konteks komunikasi terapeutik yang dilakukan guru pendamping selaku terapis terhadap ABK, komunikasi baik verbal maupun non verbal yang terjadi menjadi alat bagi keduanya dalam menjalin komunikasi dalam konteks terapeutik.

Bagi guru pendamping, baik komunikasi verbal maupun non verbal yang dilakukan oleh ABK menjadi alat untuk memahami perasaan dan fikiran ABK sehingga dalam komunikasi terapeutiknya dapat menentukan pendekatan komunikasi yang tepat demi kesembuhan ABK. Sebaliknya bagi ABK, komunikasi baik verbal maupun non verbal yang dilakukan guru pendamping selaku terapis berfungsi sebagai alat terapi yang dapat membantu ABK dalam mengatasi berbagai hambatan yang muncul ketika berkomunikasi, sehingga mereka dapat kembali mengikuti kegiatan belajar mengajar di sekolah.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah studi kasus. Dalam penggunaannya, peneliti studi kasus perlu memusatkan perhatian pada aspek pendesainan dan penyelenggaraannya agar lebih mampu menghadapi kritik-kritik tradisional tertentu terhadap metode/tipe pilihannya. Studi kasus juga merupakan strategi yang lebih cocok bila pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan *how* atau *why*. (Yin, 2009 : 1). Desain studi kasus yang

peneliti terapkan pada penelitian ini adalah desain kasus tunggal holistik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan/observasi tentang bagaimana guru pendamping melaksanakan komunikasinya dengan ABK disekolah. Wawancara mendalam juga dilakukan untuk menggali data-data yang tidak diperoleh dalam observasi. Telaah dokumen dilakukan untuk melengkapi data-data yang ada pada dokumen di sekolah. , sesuai dengan yang dikemukakan Moleong yaitu dokumen berisi bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya surat kabar, majalah, buletin, pernyataan dan berita yang disampaikan melalui media massa (Moleong, 2007 : 291).

Sebagai informan dalam penelitian ini adalah guru pendamping di sekolah dasar yang menerapkan pendidikan inklusif dimana Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) bergabung dengan siswa normal di sekolah. Guru pendamping bertugas mendampingi ABK selama berada di kelas serta membantu ABK menjalankan kegiatan belajar dan bersosialisasi dengan teman di sekolah.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dengan komunikasi, guru dibantu dengan turu dan pendamping serta psikolog yang tergabung dalam tim inklusif dapat melaksanakan tugas tersebut. Dengan pendekatan-pendekatan komunikasi, apa yang dilakukan terhadap ABK termasuk menciptakan situasi, kondisi, lingkungan, metode, dan termasuk bahasa yang digunakan dalam proses belajar mengajar merupakan bentuk pendekatan komunikasi, karena pendekatan komunikasi tersebut bertujuan untuk kesembuhan atau dengan kata lain untuk membebaskan ABK dari gangguan yang dapat menghambat proses belajar mengajar, sehingga ABK dapat mengikuti proses belajar dengan baik maka pendekatan komunikasi tersebut dapat dikategorikan sebagai komunikasi terapeutik.

Hambatan-hambatan yang dialami ABK dalam mengikuti proses belajar

mengajar di sekolah inklusif ada berbagai macam. Salah satunya adalah hambatan dalam memahami pelajaran. Dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah inklusif, siswa ABK diwajibkan mengikuti pelajaran sebagaimana halnya siswa normal. Karena memang inilah tujuan pendidikan inklusif, yaitu memberikan pendidikan yang sama untuk semua siswa termasuk siswa berkebutuhan khusus. Tapi pada pelaksanaannya seringkali siswa ABK mengalami berbagai hambatan diantaranya yaitu kesulitan memahami pelajaran yang disampaikan oleh guru.

Materi pelajaran di kelas Inklusif, untuk semua mata pelajaran, tidak membedakan materi untuk siswa normal dengan siswa ABK, semua siswa mendapatkan materi yang sama, menggunakan buku paket yang sama. Sehingga seringkali siswa ABK terutama ABK dengan tingkat kecerdasan rendah seperti siswa *down syndrome*, *mental retarder*, *slow learner* dll mengalami kesulitan dalam memahami materi. Kesulitan dalam memahami materi tersebut bukan berarti siswa ABK tidak dapat memahami materi pelajaran, hanya saja mereka membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan siswa normal.

Lambat dalam merespon guru juga menjadi penyebab hambatan yang muncul. Situasi dalam kegiatan belajar mengajar di kelas inklusif hampir selalu dinamis. Kehadiran ABK menambah semarak suasana belajar, ada ABK yang tidak bisa diam, selalu berlari-lari, ada yang suka berteriak-teriak dll. Ketika guru menerangkan pelajaran ABK sering tidak focus, terkadang memiliki keasyikan sendiri dan focus pada apa yang sedang membuat mereka tertarik.

Metode belajar di kelas inklusif dilakukan dengan cara beragam, dalam satu sesi pelajaran, setelah menjelaskan materi guru selalu mengadakan sesi Tanya jawab. Guru memberikan kesempatan siswa untuk bertanya, dan terkadang guru yang bertanya kepada siswa mengenai materi yang diajarkan.

Siswa ABK ketika diberi tugas oleh guru, mereka memang mengerjakan tugas, tapi biasanya mereka membutuhkan waktu lebih lama dan karena mereka rentang konsentrasinya lebih singkat dibanding siswa normal maka baru sebentar mengerjakan tugas sudah kembali asik bermain, asik lari-lari lagi. Ketika ditegur oleh guru untuk kembali mengerjakan tugas pun ada yang merespon ada yang tetap asik dengan kegiatannya sendiri.

Sebagian besar ABK mengalami kesulitan beradaptasi. Semua siswa baik siswa normal maupun siswa ABK membutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk beradaptasi. Untuk siswa normal, nampaknya tidak ada masalah dengan adaptasi. Sejak awal masuk sekolah mereka sudah mengerti bahwa mereka datang ke sekolah untuk belajar, sehingga mereka dengan mudah dikondisikan untuk diam di kelas dan mengikuti pelajaran yang disampaikan oleh guru. Lain halnya dengan siswa ABK, mereka cenderung mengalami masalah dengan adaptasi. Kebanyakan mereka ketika awal masuk sekolah tidak mau masuk kelas dan mengikuti pelajaran. Setiap ABK membutuhkan waktu yang berbeda untuk beradaptasi dengan kelas, beserta kegiatan belajar mengajar di dalamnya, ada yang cepat, ada yang lambat. Hal ini bergantung kepada jenis kebutuhan khusus dan tingkatannya.

Penyebab hambatan yang sering muncul berikutnya adalah kesulitan dalam bersosialisasi. Ketika siswa normal dan siswa ABK digabungkan dalam kelas inklusif bukan tanpa tujuan. Kehadiran siswa ABK dikelas bagi siswa normal adalah pembelajaran. Mereka belajar memahami bahwa di dunia ini ada bermacam ragam manusia yang berbeda, tidak semua orang normal, ada beberapa yang memiliki kekurangan, dari sini mereka belajar berempati, mengasah rasa kemanusiaan, menumbuhkan jiwa social, solidaritas.

Permasalahannya adalah ketika ABK mengalami kesulitan dalam bersosialisasi. Meski tidak setiap ABK

memiliki masalah yang sama dengan sosialisasi, tetapi kebanyakan mereka sulit untuk mengenal dan bergaul dengan orang lain, kalau pun bisa paling hanya dengan sebatas beberapa orang saja. Untuk ABK yang digolongkan autisme, memiliki kesulitan dalam bersosialisasi, dan akan sulit berinteraksi dengan orang lain. Mereka sangat memerlukan pendampingan guru pembimbing untuk berkomunikasi baik dengan guru maupun dengan teman di kelas lainnya.

Siswa ABK memiliki kecenderungan sulit untuk mengendalikan emosi dan munculnya gangguan emosi dan perilaku. Mereka sangat tergantung pada mood. Dan munculnya bisa terjadi tiba-tiba. Bisa saja ketika dia sedang asik belajar tiba-tiba tidak dapat mengendalikan emosi, sering marah dan tidak mau belajar lagi. Gangguan emosi yang terkadang menimbulkan perilaku yang sangat mengganggu seperti tiba – tiba berteriak-teriak, memukul tidak mau mengikuti pelajaran dll tentu saja dapat menjadi hambatan bagi dalam kegiatan belajar mengajar. Tugas guru pendamping adalah menenangkan ABK sehingga mampu meneruskan kegiatan belajar ketika kondisi emosinya sudah stabil kembali. Pembelajaran dari guru baik berupa materi atau yang lainnya tidak dapat tersampaikan dengan baik ketika ABK belum dalam kondisi emosi yang baik. Gangguan tersebut tidak hanya menjadi hambatan bagi siswa ABK sendiri melainkan juga bagi siswa normal.

Penyebab hambatan lain yang sering muncul juga adalah sifat ketidakmandirian. Hal ini ditunjukkan misalnya ketika ingin ke kamar kecil sABK elalu harus diantar dan dibantu, kemudian saat makan siang belum bisa makan sendiri. Selain itu ketika belajar pun masih harus dibantu mengeluarkan dan merapikan kembali alat tulis. Demikian pula ketika mengerjakan tugas dari guru. Sifat ketidakmandirian tentu saja dapat menjadi penghambat komunikasi antara guru dengan siswa dalam menyampaikan pembelajaran. Ketika segala sesuatu harus dibantu tentu saja proses belajar menjadi

berjalan lambat. Guru pendamping akan membantu ABK mengatasi berbagai masalah ini walaupun terkadang mengharuskan ABK memisahkan diri terlebih dahulu dari teman-teman sekelasnya untuk mendapat bantuan yang maksimal dari guru pendampingnya.

Faktor internal merupakan penyebab hambatan komunikasi yang berasal dari dalam diri siswa ABK. Yang merupakan karakteristik umum yang dimiliki anak ABK, seperti tingkat kecerdasan yang relatif rendah, rentang konsentrasi yang relatif singkat, penguasaan bahasa yang kurang terutama bahasa verbal, sifat moody serta sifat ketergantungan pada orang lain atau kurang mandiri.

Adapun faktor eksternal merupakan penyebab hambatan komunikasi yang berasal dari luar diri siswa ABK. Yang terdiri dari suasana kelas yang kurang nyaman, materi pelajaran yang disamakan, serta kebiasaan di rumah yang selalu dilayani. Berikut penjelasan dari penyebab hambatan komunikasi tersebut :

Beberapa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) memiliki hambatan karena tingkat kecerdasan berbeda dengan teman-teman lain dikelasnya. Hal ini terlihat ketika guru menjelaskan materi kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab, siswa ABK seringkali tampak bingung dan tidak dapat menjawab pertanyaan dari guru, hal ini menandakan siswa ABK kurang dapat menyerap dan mengingat apa yang dijelaskan oleh guru di depan kelas. Kondisi ini menyebabkan ABK sulit memahami apa yang disampaikan oleh guru. Peran guru pendamping sangat penting yaitu menjelaskan kembali apa yang disampaikan oleh guru dengan penjelasan yang dapat dipahami oleh ABK dengan penjelasan lebih detail dan disampaikan secara perlahan.

Kemampuan konsentrasi sering menjadi hambatan bagi ABK dalam menerima pelajaran di sekolah. Cepat beralinya konsentrasi pada ABK membuat pemahaman materi yang disampaikan oleh guru menjadi sulit. Guru pendamping berusaha menjaga konsentrasi ABK dengan

berbagai cara yang menarik perhatian sehingga bisa focus pada apa yang disampaikan oleh guru. Kemampuan berkomunikasi berkaitan dengan kemampuan menyampaikan sesuatu, misalnya apa yang dirasakan, apa yang dipikirkan sehingga orang lain memahaminya. Di samping itu kemampuan berkomunikasi juga berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain.

Ketidakmampuan siswa ABK juga ditunjukkan ketika sesi tanya jawab berlangsung, ketika guru mempersilahkan siswa untuk bertanya jarang dari mereka ada yang bertanya, padahal sebenarnya mereka kurang memahami apa yang dijelaskan guru. Mereka kurang mampu mengungkapkan apa yang tidak difahaminya. Ketidakmampuan siswa ABK dalam berkomunikasi terutama komunikasi verbal menimbulkan hambatan dalam proses interaksi antara guru dengan siswa lainnya dalam kegiatan belajar mengajar.

Berkaitan dengan kurangnya “kecerdasan sosial” pada siswa ABK, Bryan dalam Smith (2006 : 83) menjelaskan bahwa siswa ini salah membaca isyarat sosial dari orang lain. Mereka juga mungkin tidak memahami dampak dari sikapnya sendiri pada orang lain. Kondisi ini membuat ABK memerlukan pendampingan dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Sifat moody (*emotional problems*) pada ABK sering muncul. Dari hasil wawancara dengan beberapa guru, tutor dan psikolog yang tergabung dalam tim inklusi, serta hasil pengamatan pada saat kegiatan belajar berlangsung, peneliti melihat bahwa siswa ABK memiliki sifat moody. Sifat moody ini tentu saja menyebabkan hambatan komunikasi antara guru dengan siswa ABK. Guru akan kesulitan menyampaikan materi manakala siswa ABK sedang mengalami gangguan emosi. Ketika siswa ABK mengamuk, mogok belajar tentu saja guru tidak dapat memaksakan siswa ABK untuk mengikuti pelajaran di kelas. Dan apabila dipaksakan agar mereka tetap di kelas pun mereka akan mengganggu konsentrasi teman yang lain.

Selain sifat moody, ketergantungan kepada orang lain sangat kental terlihat pada diri ABK. Kondisi inilah yang menjadi penyebab ketidakmandirian yang menjadi hambatan komunikasi ketika belajar di kelas. Sifat ketergantungan kepada orang lain pada diri ABK ini terbentuk karena kebiasaan di rumah yang selalu dibantu dalam memenuhi kebutuhannya. Kebiasaan dilayani di rumah tersebut secara tidak langsung membentuk sifat ketergantungan kepada orang lain sehingga ketika memasuki usia sekolah pun karena di rumah terbiasa dilayani akhirnya di sekolah pun anak tidak mau karena tidak terbiasa melakukan segala sesuatu sendiri. Hal inilah yang menjadi penyebab ketidakmandirian yang menjadi hambatan komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar di kelas.

### **Faktor Eksternal Penyebab Hambatan**

#### **1. Suasana kelas**

Suasana kelas tentu saja akan berpengaruh pada kelancaran proses belajar mengajar. Suasana kelas yang nyaman akan membuat siswa di dalamnya pun nyaman dalam melakukan aktivitas belajarnya. Sebaliknya suasana kelas yang tidak nyaman akan membuat siswa menjadi tidak nyaman melakukan aktivitas belajar.

Suasana kelas bisa jadi sangat berpengaruh terhadap ABK . ABK yang mengalami gangguan seperti mengamuk di dalam kelas, mogok belajar kebanyakan disebabkan karena dia merasa tidak nyaman. Ketika siswa ABK merasa tidak nyaman, badmood nya muncul dan proses belajar pun menjadi terganggu.

#### **2. Level materi pelajaran yg sama**

Di sekolah inklusif Siswa berkebutuhan khusus diperlakukan sama dengan siswa normal, sesuai dengan prinsip dan tujuan pendidikan inklusif. Mereka duduk di ruang sama, menggunakan buku yang sama, dan menerima materi yang sama dengan siswa normal.

Bagi siswa ABK dengan tingkat kecerdasan yang berbeda dengan siswa normal, pemberian materi yang sama dapat

menjadi penyebab timbulnya hambatan komunikasi, yaitu kesulitan memahami materi sehingga komunikasi yang dilakukan guru dalam memberikan pelajaran menjadi tidak dapat diterima dengan baik bagi siswa ABK tersebut.

### 3. Kebiasaan di rumah

Orang tua yang memiliki anak berkebutuhan khusus cenderung memperlakukan anak ekstra hati-hati. Karena terlalu sayang kepada anaknya yang berkebutuhan khusus, orang tua cenderung memanjakannya, segalanya serba dilayani, sehingga terbentuklah karakter ketidakmandirian dalam ABK. Karakter tidak mandiri tersebut terbawa hingga ke sekolah, dan menjadi penghambat komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar.

Langkah – langkah komunikasi terapeutik dalam mengatasi hambatan komunikasi pada Anak Berkebutuhan Khusus dilakukan oleh guru pendamping dengan berbagai cara. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Seorang penolong (helper) atau perawat atau terapis dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi. Guru pendamping yang berfungsi sebagai pendamping ABK di sekolah melakukan berbagai cara untuk membantu ABK mengatasi hambatan yang dialaminya ketika berada di sekolah.

Kesulitan belajar sering dialami oleh Anak berkebutuhan khusus (ABK) yang tergabung dalam kelas inklusif. ABK harus mengikuti pelajaran dengan materi yang sama dengan teman lainnya. Hal ini menyebabkan hambatan-hambatan bagi ABK dalam mengikuti kegiatan belajar, belum lagi kondisi emosi yang tidak stabil. Hal ini memerlukan usaha yang besar dari guru maupun pendamping dalam mendampingi ABK belajar di kelas. Beberapa cara yang ditempuh guru maupun helper dalam mengatasi kesulitan ABK dalam belajar akan diurai dalam bahasan berikut yang merupakan hasil wawancara dengan guru dan observasi di kelas.

ABK memerlukan pendampingan selama proses belajar mengajar dikelas. Fungsi pendampingan diantaranya adalah membantu ABK dalam mengikuti materi yang disampaikan dikelas. Pendampingan oleh guru ini berfungsi mendampingi ABK memahami materi sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Selain mendampingi dalam memahami materi, guru pendamping juga terus melakukan motivasi pada ABK sehingga semangatnya terus tumbuh dalam belajar dan mengatasi kesulitan dan emosinya juga tetap stabil.

Pengulangan menjadi salah satu cara yang dilakukan untuk mendampingi ABK. ABK memiliki kebutuhan khusus yang berbeda dengan teman lainnya. Termasuk kebutuhan untuk memahami materi yang berbeda dengan teman lainnya. Bagi ABK, untuk mendapat pemahaman perlu upaya yang lebih keras. Guru pendamping harus terus melakukan pengulangan pesan sampai ABK paham benar materi yang disampaikan. Ketika ABK berada dalam satu kelas dengan siswa normal lainnya dengan materi yang sama, maka perlu peran dari guru pendamping dalam menyampaikan materi ulang dari guru. Cara penyampaian materi oleh helper untuk ABK juga berbeda. Materi harus disampaikan sedikit demi sedikit. Target capaian juga dibedakan antara ABK dengan siswa normal lainnya. Dengan metode penyampaian materi sedikit demi sedikit akan memudahkan ABK memahami materi yang diperolehnya.

Memperluas ruang gerak dan media belajar bagi ABK menjadi pilihan cara bagi guru pendamping untuk mendampingi ABK. Seringkali ABK memiliki tingkat konsentrasi yang rendah, dan tingkat kejenuhan yang cukup tinggi. Menjalankan proses belajar dengan hanya duduk dibelakang meja seperti teman lainnya akan membuat ABK merasa jenuh dan tidak mampu mengikuti pelajaran. Sistem *moving class* akan membantu ABK mengatasi kejenuhannya.

Komunikasi Terapeutik dapat mengatasi masalah konsentrasi. Bagi sebagian besar ABK masalah konsentrasi



sering muncul. Komunikasi terapeutik terutama yang dilakukan oleh guru pendamping ditujukan untuk mengatasi masalah konsentrasi siswa ABK. Cara-cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah konsentrasi ini diantaranya adalah melalui pengkondisian. Pengkondisian ini dilakukan agar ABK merasa nyaman sebelum belajar. Pengkondisian ini dilakukan bersama dengan teman-teman lainnya. Berbagai cara bisa dilakukan, diantaranya dengan bernyanyi bersama, atau tepuk dengan berbagai tema. Cara ini akan membuat ABK merasa nyaman.

Selain pengkondisian, penyegaran dapat juga dilakukan. ABK sering merasa jenuh mengikuti pelajaran di kelas. Dengan tingkat konsentrasi yang memang rendah dibanding siswa lain, maka ABK membutuhkan penyegaran-penyegaran agar bisa konsentrasi kembali mengikuti pelajaran di kelas. Guru dan pendamping memiliki kreatifitas yang tinggi dalam membuat “penyegaran” untuk ABK. Penyegaran ini bisa dilakukan khusus untuk ABK maupun bersama-sama dengan siswa lainnya di kelas.

Bentuk penyegaran lainnya yang dilakukan guru adalah tebak-tebakan, bernyanyi, quiz, kegiatan observasi di luar kelas. Siswa-siswa biasanya merasa senang dengan berbagai kegiatan ini, hal ini juga mampu memecah kejenuhan mereka dalam belajar. Bagi ABK kegiatan ini tentunya sangat menyenangkan.

Sentuhan adalah bentuk komunikasi yang paling personal, dan tidak tergantikan dengan kehadiran berbagai perangkat komunikasi yang canggih. Sentuhan adalah bentuk komunikasi yang diterima pertama kali setelah bayi dilahirkan. Sentuhan mengandung berbagai makna. Bagi anak-anak sentuhan mempunyai makna yang sangat mendalam. Sentuhan tidak bisa diwakili dengan kata-kata.

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) sangat memerlukan komunikasi jenis ini. Kondisi emosi yang tidak stabil, kecemasan, kepanikan sering menyertai ABK. Dalam kelas inklusif dimana kondisi ABK sangat

berbeda dengan teman lainnya tentu saja mendorong keresahan dan kecemasan akan muncul. Disinilah guru dan guru pendamping berperan menenangkan ABK dan memberikan rasa aman dengan memberikan sentuhan.

### **Komunikasi Terapeutik mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi**

Masalah adaptasi dan sosialisasi menjadi hambatan yang cukup besar bagi ABK yang bersekolah di sekolah inklusif. Tidak mudah bagi ABK untuk beradaptasi di lingkungan yang sebagian besar temannya mempunyai kondisi yang berbeda dengan dirinya. ABK memerlukan bantuan baik dari guru, teman, dan juga guru pendampingnya agar mampu beradaptasi dan bersosialisasi dengan teman-temannya di sekolah. Cara-cara yang ditempuh oleh guru atau helper untuk mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi diantaranya adalah dengan pengenalan lingkungan.

Pengenalan lingkungan sekolah (kelas, guru dan teman sekelas) sangat penting untuk ABK dalam bersosialisasi dan beradaptasi. Lingkungan yang mau menerima ABK dengan baik biasanya akan mempermudah ABK untuk bersosialisasi. Untuk itu guru atau helper biasanya menjelaskan kondisi ABK kepada teman-teman lainnya sehingga teman-teman bisa memahami kondisi ABK, bahkan membantu ABK selama berada di kelas. Ketika kondisi ini sudah terbangun, biasanya ABK akan merasa nyaman sehingga hambatan sosialisasi bisa diatasi.

Kemampuan bersosialisasi ABK yang kurang biasanya menunjukkan kecerdasan sosialnya yang berbeda dengan siswa normal lainnya. Hal ini disadari oleh guru dan pendamping. Walaupun rata-rata ABK melakukan terapi dengan psikolog diluar sekolah, namun guru pendamping bisa berperan meningkatkan kecerdasan social ABK. ABK yang cenderung selalu ingin sendiri, biasanya digabungkan dalam kelompok dengan siswa lainnya. Siswa lain juga diberi pengertian agar mau berkelompok dengan ABK karena sekaligus

membantu meningkatkan kecerdasan social ABK. ABK belajar berteman, mengerti temannya dan tidak hanya berorientasi kepada diri sendiri. Bahkan dalam sekolah yang berbasis religiusitas yang bagus, siswa sadar mereka tidak boleh saling membedakan dan harus saling membantu. Hal ini yang terus selalu ditekankan oleh guru maupun helper untuk membantu siswa meningkatkan kecerdasan sosialnya.

Kesadaran siswa lainnya tentang kondisi ABK biasanya terbangun cukup baik di sekolah inklusif. Kerjasama siswa lain dengan guru dan helper sangat membantu membuat kondisi ABK lebih baik terutama ketika berada di kelas. Berkelompok dengan siswa-siswa normal lainnya misalnya dalam pengerjaan tugas atau melakukan kegiatan outdoor akan membantu meningkatkan kemampuan dan rasa percaya diri ABK, sehingga secara otomatis akan membantu kemampuan ABK untuk beradaptasi dan bersosialisasi.

Prinsip kelas inklusif adalah adanya pembaruan siswa dalam berbagai kondisi. Di sini siswa normal bergabung dengan ABK. Komunikasi yang dilakukan kepada siswa untuk mencapai kesepahaman tentang apa yang disampaikan adalah bentuk komunikasi verbal dan komunikasi non verbal sehingga proses belajar mengajar menjadi lebih menarik dan dinamis (Pontoh, 2019).

Pembaruan antara siswa normal dan ABK memiliki berbagai pengaruh positif. Bagi siswa normal, kesempatan untuk berada dalam sebuah kelas bersama siswa ABK akan membantu meningkatkan kemampuan berempati, mengasah kepekaan, menolong sesama dan kecerdasan emosi lainnya yang tidak akan diperoleh melalui proses belajar formal yang hanya berdasar pada materi yang diberikan oleh guru. Sedangkan bagi ABK, bergaul dan belajar bersama dengan teman-teman yang kondisinya berbeda akan memberikan motivasi yang besar agar terus berusaha dan mampu untuk hidup mandiri kelak di kemudian hari.

### **Komunikasi Terapeutik mengatasi masalah emosi dan perilaku**

Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh guru dan helper salah satu tujuannya adalah untuk mengatasi emosi dan perilaku ABK ketika berada di dalam kelas. Untuk mengatasi masalah emosi dan perilaku, guru dan helper melakukan berbagai hal, diantaranya adalah menciptakan suasana kelas yang nyaman. Suasana kelas yang nyaman akan membuat ABK menjadi tenang. Kondisi ini membuat emosi ABK juga stabil. Guru pendamping berusaha semaksimal mungkin agar kondisi kelas nyaman diantaranya untuk selalu bersama-sama menciptakan kelas yang nyaman dan tertib. ABK memang rentan sekali dengan permasalahan mengendalikan emosi. Kalau kondisi kelas tidak nyaman, akan mudah terpancing. Kadang-kadang teman lainnya suka menggoda, sehingga ABK terpancing emosinya bahkan sampai memukul temannya. Disinilah peran guru pendamping membantu ABK agar reda kemarahannya.

Membangun suasana belajar yang menyenangkan menjadi syarat penting sebuah proses belajar mengajar, apalagi untuk anak-anak. Suasana yang menyenangkan akan membuat anak-anak senang, sehingga lebih mudah memahami materi yang disampaikan. Untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, guru dan pendamping berusaha menyampaikan materi melalui beberapa permainan, berhitung atau matematika dengan melibatkan benda-benda di luar kelas. Selain itu setiap masuk kelas ada nyanyian atau tepuk tangan bersama, menghafal dengan nyanyian sehingga lebih mudah. Suasana belajar yang menyenangkan ini menurut guru pendamping akan membantu mengendalikan perilaku ABK selama proses belajar. Suasana menyenangkan membuat anak merasa nyaman dan terbebas dari tekanan psikologis. Anak-anak akan tertarik dengan pesan yang disampaikan dengan membangun kreativitas dalam pengelolaan pesannya sehingga akan terbentuk suasana

yang sesuai dengan minat anak (Triwardhani, Gartanti, Putra, 2020).

Membangun suasana belajar yang menyenangkan tidak luput dari bagaimana penerimaan teman lain di kelas pada ABK. Pengertian teman sekelas akan keberadaan ABK menjadi sangat penting. ABK yang rata-rata memiliki gangguan dalam perilaku, misalnya ada yang suka tiba-tiba marah atau mengamuk biasanya agak sulit diterima teman-temannya karena perilakunya yang berbeda. Guru pendamping perlu melakukan pendekatan terhadap siswa lain di kelas agar mereka mengerti keadaan ABK dan menjaga ABK bersama-sama. Pengertian ini diberikan di awal waktu kelas berlangsung, dan terus selalu diulang untuk memotivasi siswa lain agar menerima keadaan ABK. Dengan penerimaan teman sekelas akan membantu ABK merasa tenang selama di sekolah sehingga dapat mengendalikan emosi dan perilakunya.

Tidak hanya siswa normal yang diajari untuk menjaga dan menghargai ABK. Bagi ABK sikap positif juga harus ditumbuhkan. Diantaranya adalah menghargai teman-teman di sekolah dan hormat kepada guru dan helper. Sikap menghargai sesama ini menurut helper akan membantu mengendalikan emosi dan perilaku ABK sehingga mereka tidak akan marah atau memukul teman lainnya, atau marah-marah kepada guru.

Teknik lain yang dapat dilakukan oleh guru pendamping adalah mengarahkan ABK secara halus. Perlakuan terhadap ABK memang berbeda karena kondisinya berbeda. Untuk mengendalikan emosi dan perilaku ABK, guru pendamping harus memberikan pengarahan secara halus, karena bila diberi penjelasan dengan nada sedikit keras akan memancing emosinya. Guru dan helper juga menjekaskan kepada siswa lain di kelas ketika menjadi tutor sebaya (menjelaskan materi kepada ABK) juga harus secara halus dalam memberikan penjelasan maupun ketika meminta ABK melakukan sesuatu.

Guru dan pendamping juga harus siap menjadi pendengar yang baik. ABK sering berkeluh kesah baik tentang kondisi

di rumah maupun permasalahan dengan teman-teman lain di sekolah. Ketika keluh kesahnya didengarkan, ABK biasanya merasa senang dan dia akan merasa tenang karena sudah bisa bercerita dengan orang lain. Ruang mendengarkan keluh kesah ini akan membantu ABK mengontrol emosinya.

### **Komunikasi Terapeutik mengatasi masalah kemandirian**

Salah satu tujuan dilakukannya komunikasi terapeutik oleh guru dan pendamping dalam mendampingi ABK di sekolah inklusif adalah untuk mengatasi masalah kemandirian yang seringkali dialami oleh ABK. Keadaan ABK yang khusus dan berbeda dengan yang lain seringkali membuat kepercayaan diri yang kurang sehingga cenderung tidak percaya dengan keadaan diri sendiri. Keterbatasan ini membuat ABK selalu merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk menjalankan berbagai aktifitasnya.

Untuk melatih kemandirian ABK, guru dan helper melakukan pembiasaan-pembiasaan yang harus dilakukan ABK sehari-hari. Bentuk pembiasaan tersebut diantaranya adalah ABK harus belajar membuat PR nya sendiri, menyiapkan kelas yang dilakukan secara bergilir dengan siswa lain di kelas. Selain itu memberi kepercayaan juga penting dilakukan. Memberi kepercayaan enting dilakukan agar ABK meningkat kepercayaan dirinya. Kepercayaan harus diberikan kepada ABK dalam melakukan berbagai aktivitas.

Disiplin harus diterapkan sejak dini. Tidak terkecuali pada ABK. Perlakuan yang sama semua proporsinya harus diterapkan oleh guru dan pada ABK. Hal ini dilakukan untuk melatih disiplin ABK. Guru pendamping akan membantu ABK untuk lebih disiplin.

Cara lain membangun kepercayaan diri pada ABK adalah dengan memberi penghargaan. Penghargaan diberikan akan membangun kepercayaan diri. Bagi ABK kepercayaan diri yang tumbuh agar mendorong kemandirian pada dirinya. Penghargaan yang diberikan baik oleh guru,

pendamping maupun teman-teman lainnya di sekolah membuat ABK cukup senang. Penghargaan itu berupa tepuk tangan ketika ABK tampil di depan kelas, guru dan pendamping memberi apresiasi bila ABK bisa menjawab soal. Sering juga guru memasang karya ABK di dinding kelas sehingga membuat ABK merasa bangga karena karyanya dihargai.

### **Kesimpulan**

Keterbatasan yang dimiliki oleh ABK memunculkan berbagai hambatan dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah inklusif. Hambatan yang biasanya muncul adalah sebagai berikut: hambatan dalam memahami pelajaran, lambat dalam merespon guru, kesulitan beradaptasi, kesulitan dalam bersosialisasi, gangguan emosi dan perilaku, ketidakmandirian. Penyebab hambatan komunikasi pada diri ABK dalam proses belajar di sekolah inklusif adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal penyebab hambatan adalah tingkat kecerdasan, kemampuan konsentrasi, kemampuan berkomunikasi,

Masalah emosional menyebabkan hambatan komunikasi antara guru dengan siswa ABK. Guru akan kesulitan menyampaikan materi manakala siswa ABK sedang mengalami gangguan emosi dan ketergantungan yang tinggi kepada orang lain. Faktor eksternal penyebab hambatan adalah: suasana kelas, level materi pelajaran yang sama, kebiasaan di rumah. Kebiasaan di rumah yang serba dilayani menjadi penyebab ketidakmandirian. Karakter tidak mandiri tersebut terbawa hingga ke sekolah, dan menjadi penghambat komunikasi.

Komunikasi Terapeutik dilakukan oleh guru dan helper dalam mengatasi berbagai hambatan komunikasi pada ABK. Komunikasi terapeutik dalam mengatasi kesulitan dalam belajar dilakukan dengan pendampingan pada ABK selama proses belajar berlangsung, mengulang materi yang disampaikan, menyampaikan materi secara bertahap, memperluas ruang dan media belajar bagi ABK. Langkah-langkah ini

ditempuh sebagai upaya mengatasi kelusitan belajar pada ABK di sekolah inklusif.

Untuk mengatasi kesulitan dalam membangun konsentrasi yang sering terjadi pada ABK dilakukan dengan berbagai cara. Diantaranya adalah dengan pengkondisian, penyegaran yang dilakukan sesering mungkin, memberikan sentuhan, memanggil nama untuk mengembalikan konsentrasi. Sedangkan untuk mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi dilakukan melalui pengenalan lingkungan sekolah, yaitu mengenalkan secara lebih detail tentang kelas, guru dan teman-temannya di kelas.

Komunikasi terapeutik dalam mengatasi kemandirian dilakukan dengan membuat pembiasaan-pembiasaan baru yang positif, memberi kepercayaan pada ABK, mendidik disiplin, memberi kesempatan memilih, dan memberi penghargaan sebagai bentuk apresiasi terhadap hal-hal positif yang dilakukan oleh ABK.

Keberadaan ABK di kelas inklusif dimana harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai kegiatan belajar di sekolah bersama-sama dengan siswa normal lainnya tentu saja tidak mudah dan menemui berbagai hambatan. Dengan bantuan dari guru pendamping melalui komunikasi terapeutik yang dilakukan akan meminimalisir hambatan yang ditemui sehingga memudahkan ABK menyesuaikan diri dan dapat mengikuti kegiatan belajar disekolah.

### **Daftar Pustaka**

- Alder, Ronald B & Rodman, George. 1985. *Understanding Human Communication* (2<sup>nd</sup> ed), New York : The Dryen Press Sounders College Publishing.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta : Dunia Pustaka Jaya
- Applbaum, Ronald L. Dan Anatol, Karl W.E. 1974. *Strategies For Communication* : Columbus

- Arwani. 2002. *Komunikasi Dalam Keperawatan. Buku Kedokteran* Jakarta : EGC,
- Azwar. Saifudin. 2000. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Basrowi dan Sukidin. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya, Insan Cendekia
- Bungin, H.M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana
- Creswell, John.W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, California : Sage
- Creswell, John.W. 2002. *Desain Penelitian : Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Penerjemah : Angkatan III&IV KIK-UI bekerja sama dengan Nur Khabibah. Jakarta : KIK Press
- Devito, Joseph A. 2017. *Komunikasi Antar manusia*. Profesional Books, Jakarta.
- Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (2003). *Pedoman Pelaksanaan Pendidikan Inklusi*
- Fatmawati & Musliha. *Komunikasi Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik*. 2009. Yogyakarta : Nuha Medika
- Karlins, M. & Abelson, H.I. 1999. *Persuasion : how Opinions and Attitudes are Changed*. New York : Springer Publishing Company
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi : Fenomenologi*. Bandung : Widya Padjadjaran
- Larson, U. Charles. 1999. *Persuasion Reception and Responsibility*. Northern Illionis
- Moleong, Lexy.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* : edisi revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy & Solatun. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi : Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pontoh, Widya P. (2019). Peranan Komunikasi Interpersonal Guru dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak (Studi pada Guru-guru di TK Santa Lucia Tuminting), *Jurnal Acta Diurna Vol 2, No 1* (2013). Diakses dari <http://garuda.ristekdikti.go.id/documents/detail/15533>
- Purwanto, Heri. 1994. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Teori-Teori Komunikasi*. Remadja Karya. Bandung.
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Smith, J. David. 2006. *Inklusi : Sekolah Ramah Untuk Semua*. Editor : Mohammad Sugiarmun, MIF Baihaqi. Bnadung : Nuansa
- Suryani. 2005. *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktek*. Jakarta : EGC
- Triwardhani, I. J., Trigartanti, W., & Putra, R. P. (2020). Study of communication ethnography for entrepreneurship culture in the interpersonal relations of teachers and students. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(1), 109–123. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3601-07>
- University.
- Yin, R. K. (2015). Studi Kasus Desain & Metode. In *PT Raja Grafindo Persada*. Bandung.

# EVALUATION OF WASTE MANAGEMENT POLICY IN PALU CITY

**M. Kafrawi Al-Kafiah Samsu<sup>1\*</sup>, La Husen Zuada<sup>2</sup>, Moh. Rendy<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Tadulako, Palu*

<sup>2</sup>*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Tadulako, Palu*

\*Email : m.kafrawi\_alkafiah@yahoo.com

## ABSTRAK

This research aims to find out the evaluation of waste management policy in Palu City and how to counteract them to be as expected in Regional Regulations. Type of research was qualitative by using descriptive methods. Data collection techniques covered in-depth interviews and observations. The results of research related to the evaluation of waste management policy in Palu city have been carried out but it's not maximum because there were problems in evaluation criteria such as effectiveness, efficiency, and adequacy. Effectiveness has not been achieved because of the lack of control from the concerned parties and public awareness in waste management. Efficiency has not been achieved because of the behaviour and public awareness of the environment is low. In addition, the specified waste disposal operational time has not been fully adhered to the community, while adequacy criteria have not been able to solve environmental hygiene and health problems due to the presence of TPS, only causing a bad smell in the surrounding environment so that it can indirectly affect the level of cleanliness and public health.

**Kata Kunci: Waste Management; Effectiveness; Efficiency; Adequacy; Responsiveness**

**Submisi: 27 November 2020**

### Introduction

The rapid development of the city is always closely related to the rate of development of its population. The increasing number of people causing problems with the increasing level of public consumption from year to year resulted in a higher rate of demand for consumer goods and also after the impact of the Earthquake, Tsunami and Liquefaction that occurred in Palu City on September 28, 2018 and also the influence of Covid 19 outbreak that resulted in the high volume of waste that occurred in Palu city, especially plastic waste.

Waste is a problem in areas that require proper and professional waste management. Professional waste management will lead to the management of waste in order to make the city getting better. On the contrary, poor waste management

will cause the face of the city is unattractive, bad smell and cause one of the sources of disease even though the area has a fairly good tourist destination.

The waste problem has received serious attention from various parties. Thus, placing it as one of the main issues for city governments throughout Indonesia. The growth of waste occurs in line with the rate of population growth that continues to grow naturally. Such a large population growth will certainly be a problem for big cities, especially when viewed from the large amount of landfill as well as pollution that will be caused by piles of garbage that are not covered. Therefore, the city government is required to be able to overcome this problem as best as possible, so as not to reach the stage of polluting the environment.

The government should look specifically at this waste management policy,

because in waste management, especially plastic waste, the government must budget specifically, to calculate the cost of city waste collection which can be done as follows; the higher income of the population, the higher cost of collection of waste, this is because the wages in waste management are also high. However, the cost of gathering in percent against total income is small, considering the income in industrialized countries is very high compared to developing countries where per capita income is small.

Looking at the statement above it is clear that the costs required in waste management are directly proportional or comparable to the income level of a community, this carries the implication that the cost of waste management required for urban areas will inevitably be greater than the management of waste in the countryside. Therefore, the government, both the central and local governments must pay attention to this waste management problem properly, with waste management in accordance with established standards and began to pay attention to whom is responsible for waste management, with a special budget (cost) and also important to note is the problem of operational technical in waste management, including in the laying of TPS, TPST and WASTE BANK. The government should create a sustainable city hygiene and waste management program.

In addition, waste management is closely related to public policy carried out by the government. Through regulation the government hopes to handle waste through the application of sanctions and make strict rules accompanied by fairly firm sanctions. The firmness of the government's stance through waste management regulations is sometimes successful but also sometimes unsuccessful. It will be successful if the application is firm and provides a deterrent effect for people who do not obey it. The implications of the city are getting dirtier because of the garbage scattered everywhere.

The development of Palu city in the past 12 years is increasingly advanced and

growing very fast. Construction of various facilities and infrastructures. Malls, shops, roads, bridges, office facilities are growing rapidly accompanied by congestion. The implications of the development of Palu city certainly have an impact on the increasing population which will eventually increase the onset of plastic waste (garbage). Not to mention the impact of the disaster that made many instant food supplies into Palu city. Meanwhile, waste management in Palu City also has many obstacles, such as not optimal waste management, both reviewed from services, operational and maintenance costs, institutional, regulations and community participation in its management.

Evaluation of waste management policy of Palu City has actually been regulated through Regional Regulation No. 3 of 2016 Amendment to Regional Regulation No. 11 of 2013 on Waste Management. However, the implementation of this Regional Regulation is not effectively implemented in the field. problem solving aspects of the regional regulations, when viewed from the objectives, targets and contents of the Regional Regulations should be able to overcome the problem of waste in Palu City.

The observations show the weakness of the implementation of Regional Regulation Policy No. 3 of 2016 on waste management in palu city is seen in several factors that are reference theories in this research, namely: Factor of effectiveness, judging from the timeliness of waste management to the location of the Waste Management Place has not shown the expected punctuality. The responsiveness factor, related to the level of concern of the Government and the community has not shown the care and behaviour that leads to how the waste is disposed of.

Based on the description, it encourages researchers to review and determine and to gain an understanding of the evaluation of plastic waste management policy in Palu city, by observing and analyzing the phenomena that appear in the field. Therefore, one of the solutions that

researchers will do is to form a Waste Bank unit in each village in order to help local government programs.

This research aims to develop a more in-depth study on the development of Public Administration science, especially public policy studies more specifically related to policy evaluation, and also the output of the results of this research so that the public can provide information and can help government programs related to the cleanliness of Palu city and also the public can be aware of the plastic waste that has always been a problem in the environment.

### **Policy Evaluation Concept**

Evaluation is an activity carried out to assess the results achieved in a certain period of time. Policy evaluation is an assessment as an activity designed to assess the results of government programs that have important differences in object specifications, measurement techniques and analytical methods. Evaluation can be interpreted as efforts to investigate whether the program is carried out in accordance with what is desired or not" (Moekijat, 1995:180).

According to Bryant & White (1987:191), the evaluation was an attempt to document what happened and also why it happened." Ideally a project is designed to determine that causal relationship, and thus forward-thinking about evaluation is an attempt to find out if the relationship really exists. This evaluation activity is in some ways similar to supervision, control, provision, supervision, control and monitoring. The main perpetrators are government institutions such as the executive, legislative and judicial bodies. However, often other actors such as independent research institutes, political parties and community leaders also conduct evaluations. According to Islamy (1997:114) as an evaluation assessment technique has a tendency to be used more and more because of its ability to collect and analyze data accurately. This technique will be able to realize policy results and impacts

accurately. The results and impacts of such policies will be recognizable the effectiveness of these policies and as a material or input that is very useful in improving existing policies or formulation of new policies. Furthermore, it is said that there are fundamental differences in assessing evaluation, namely policy output with policy outcomes or policy consequences. The result of the policy is anything that has been produced by the process of formulating government policy, while the impact of the policy is the consequences and consequences caused by the implementation of the policy. Assessment (evaluation) of many policies are carried out to find out the impact of state policy. Dunn (2000:6 10) stated that there are six evaluation criteria, namely:

- 1) Effectiveness  
Assessment of effectiveness is intended to answer the timeliness of achievement of results/objectives. The parameters are garbage from the community to landfill on time.
- 2) Efficiency  
Assessment of efficiency is intended to answer minimal sacrifice (minimal effort) to achieve maximum results. The parameter is a waste levy that is paid for compared to cleanliness.
- 3) Adequacy  
accuracy in answering the problem is intended to see the extent to which the level of achievement of the results can solve the problem. The parameter is that there is no garbage at the TPS location because it is already in the garbage bank location
- 4) Equity / equity  
Equity assessment is intended to look at the benefits and costs of distributed activities proportionally to the actors involved. The parameters are the lack of complaints and protest attitudes from the community.



#### 5) Responsiveness

Assessment of responsiveness is intended to know the results of the plan / activities / discretion in accordance with the preferences / wishes of the target group. parameter is there is a media to report complaints.

#### 6) Appropriateness

Assessment of the right use is intended to know the activities / plan / policy provides results / benefits and benefits to the target group. The parameter is waste management in Palu City is managed well through waste banks. Wiliam Dunn (2000:6:10)

### **Waste Processing Policy**

In order to create a clean environment, it is necessary to reorganization, not only through institutional arrangements but also the need for good management. So far the poor environment that occurs in various urban areas is managing waste management that is not appropriate, so that environmental hygiene conditions are less guaranteed. In realizing a clean and healthy environment is not enough to rely only on the support of human resources and adequate operational facilities but the need for policies governing the matter. Through this policy can be used as a reference to regulate everything related to the environment. In relation to the efforts of the district government to create a clean environment, the regional regulation No. 03 of 2016 has been issued, on waste management in Palu City Area.

### **Waste Management Procedures**

Garbage is closely related to public health, because of the garbage will live various micro-organisms causing diseases and also insect animals as a mover/spreader of diseases. Therefore, waste must be managed properly to the smallest possible not to disturb or threaten public health. In this case the meaning of waste management here is to include the activities of collecting,

transporting up to process waste in such a way that waste does not become a disruption to public health and the environment. Good waste management is not only for the benefit of health, but also for the beauty of the environment. Ways of waste management can be done as follows:

### **Collection and Transportation of Waste.**

Waste collection is the responsibility of each household or institution that produces waste. Therefore, they are thirsty to build or hold a special place to collect garbage. Then from each of these garbage collection places must be transported to a temporary shelter (TPS) and then to the final shelter (TPA). The mechanism, system or way of transport for urban areas is the responsibility of local governments supported by the participation of the waste production community, especially in terms of funding.

### **Waste Bank Based Collection in each Village**

The relevant government is obliged to form a Waste Bank in its village so that the community can realize how the process of sorting waste, especially plastic waste before collected to landfill, and also the community can understand that waste can also have economic value that can be exchanged to waste banks in each of their villages. This program can also work with state-owned enterprises in order to achieve maximum goals. The formation of waste banks in each village can also be an eight-day work for the surrounding community by becoming a waste bank officer.

### **Research Method**

The type of research used in this research was qualitative by using descriptive methods. According to Strauss and Corbin in Basrowi and Suandi (2008:1) qualitative research is a type of research that produces findings that cannot be achieved by using statistical procedures or by qualitative means is one of the research procedures that produce descriptive data in form of speech

or writing and behaviour of observed people. Moreover, this research to lead to more problems to be researched, a definition concept is needed in the theory used to facilitate the operation of the concept of definition in the field. The definition of concepts in this research are:

1) Effectiveness

Assessment of effectiveness is intended to answer the timeliness of achievement of results/objectives. The parameters are garbage from the community to landfill on time.

2) Efficiency

Assessment of efficiency is intended to answer minimal sacrifice (minimal effort) to achieve maximum results. The parameter is a waste levy that is paid for compared to cleanliness.

3) Adequacy

accuracy in answering the problem is intended to see the extent to which the level of achievement of the results can solve the problem. The parameter is that there is no garbage at the TPS location because it is already in the garbage bank location

4) Equity / equity

Equity assessment is intended to look at the benefits and costs of distributed activities proportionally to the actors involved. The parameters are the lack of complaints and protest attitudes from the community.

5) Responsiveness

Assessment of responsiveness is intended to know the results of the plan / activities / discretion in accordance with the preferences / wishes of the target group. parameter is there is a media to report complaints.

6) Appropriateness

Assessment of the right use is intended to know the activities / plan / policy provides results / benefits and benefits to the target group. The parameter is waste management in

Palu City is managed well through waste banks. Wiliam Dunn (2000:6:10)

## Results and Discussion

### Effectiveness

Evaluation of Waste Management Area policy in Palu City has not run effectively, because it is constrained by the lack of support and public awareness in waste management, where the community does not sort out the type of waste that will be transported to the landfill and make the manager work less effectively which cause complaints from the community over the impact of landfills that cause a bad smell.

### Efficiency

Evaluation of Waste Management policy in Palu City has not run efficiently caused by the behaviour and public awareness of the environment is still low. In addition to the operational time of waste disposal determined has not been fully adhered to by the community so as to cause piles of garbage on the road or in vacant land without containers or in the tub / garbage can owned by the community.

### Adequacy

The implementation of Regional Regulation Number 11 of 2013 on waste management has not been able to solve the problem of cleanliness and environmental health in Palu city because the existence of these garbage shelter locations only causes a bad smell in the surrounding environment. So, it can indirectly affect the level of cleanliness and public health.

### Equity

Evaluation of the policy of Regional Regulation Number 11 Year 2013 on Waste Management concluded that in its implementation the policy has been carried out based on the criteria of equity by prioritizing the community as a policy target, where in waste management the managers and waste officers have been transporting and managing waste evenly.

### Responsiveness

The evaluation of policy shows that the people of Palu City are satisfy with the

construction of temporary waste management sites such as TPST and Waste Bank because its existence can help in maintaining cleanliness and environmental health such as the presence of several supporting facilities such as buildings from TPST and Waste Banks, garbage counting machines, tricycles as garbage carriers and other supporting equipment.

#### Appropriateness

The policy has provided economic benefits for the community, especially the communities around TPST locations and waste banks that can take advantage of household waste of economic value. Meanwhile, for people who live far from the location also benefit from the cleanliness and environmental health so that they can avoid waste and bad smell.

#### Conclusion

Based on the results of analysis carried out, it is concluded that the evaluation of Waste Management policy in Palu City has been carried out but not maximum because there are still problems in the evaluation criteria such as effectiveness, efficiency, and adequacy. Effectiveness has not been achieved because of the lack of control from the concerned parties and public awareness in waste management. Efficiency has not been achieved because of the behaviour and public awareness of the environment is low. Lastly, specified waste disposal operational time has not been fully adhered to the community, while adequacy criteria have not been able to solve the environmental hygiene and health problems due to the presence of TPS, only causing a bad smell in the surrounding environment so that it can indirectly affect the level of cleanliness and public health.

#### Suggestion

Based on the conclusions obtained, it is recommended to Government of Palu City through the Department of Hygiene and Parks and the ranks of sub-districts and villages in order to increase the level of effectiveness in managing waste in waste

banks by socializing to the community about the importance of support and public awareness to maintain cleanliness and environmental health. Furthermore, the level of efficiency is improved through changes in behaviour and increase public awareness of waste management by complying with the rules in waste disposal in accordance with the specified time as well as the need to improve waste management in each sub-district/Village in order to solve problems in the community related to the dirty environment and waste management.

#### References

- Dunn, William N. 1994. *Public Personnel Management and public policy*. New York : Addison Wesley Longman.
- Dunn, William N. 1998. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi II*. Penyunting Muhadjir Darwin. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William N. 2009. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: HaninditaGraha Widia.
- Dunsire, Andrew. 1978. *Implementation in Bureaucracy*. Oxford: Martin Robertson.
- Dunsire, Andrew. 1985. *Implementation Theory. The Hague: ISS Program Secretary*.
- Dye, Thomas R. 1972. *Understanding Public Policy*. New York: Prentice-Hall. Inc.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- Goggin, Malcolm L., dar. kawan kawan. 1990, *Implementation Theory and Practice: Toward a Third Generation: Scoot*. Illinois: Foresman and Company.
- Milles, Mathew B & A. Michael Huberman. 1992. *Qualitative*

- Data Analysis*. Sage Publications Inc.
- Moleong, Lexi J. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Perda No. 03 tahun 2016 Tentang pengelolaan sampah Kota Palu. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Siagian, P. Sondang. 1986. *Analisis Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*. Gunung Agung. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. PT.
- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Presindo. Yogyakarta.

# PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PALU DALAM MENANGANI ISU NEGATIF MENGENAI PENANGANAN PASCA BENCANA DI KOTA PALU TAHUN 2018

Muh. Lucky Salanggon<sup>1\*</sup>, Sitti Murni Kaddi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako  
Jln. Soekarno Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah

\*Email: muhluckysalanggon2552@gmail.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh (10) orang. Semua telah dipilih secara *purposive sampling*. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisa data yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dalam peran Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu yaitu dua peran telah dilakukan Humas pemerintah Kota Palu yakni Humas sebagai fasilitator komunikasi dan Humas sebagai teknisi komunikasi. Sebagai fasilitator komunikasi yakni dengan membuka komunikasi seluas-luasnya kepada khalayak dan khususnya ke masyarakat yang terdampak bencana agar diketahui peran-peran pemerintah dalam hal ini Humas pemerintah Kota Palu dan teknisi komunikasi merupakan peran paling umum di lakukan dilapangan pasca bencana, menyiapkan segala informasi dan data-data yang akurat dan terpercaya sesuai perkembangan waktu. Agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Selanjutnya, dua peran yang tidak di lakukan yaitu peran Humas sebagai penasehat ahli dan fasilitator proses pemecahan masalah. Peran sebagai penasehat ahli belum pernah dilakukan karena keterbatasan tugas dan fungsi Humas pemerintah itu sendiri. Penasihat ahli juga peran yang jarang atau tidak dilakukan dalam Humas pemerintahan dan terakhir peran sebagai fasilitator proses pemecahan masalah merupakan peran yang tidak dilakukan Humas pemerintah Kota Palu selain penasehat ahli hal ini dikarenakan penanganan pasca bencana pada keseluruhannya merupakan kewenangan dari pemerintah pusat dan daerah kabupaten/kota sebagai fasilitatornya.

**Kata Kunci: Peran; Humas Pemerintah; Penanganan Bencana**

**Submisi: 29 Juni 2020**

## Pendahuluan

Bencana alam merupakan serangkaian peristiwa alam yang terjadi akibat faktor alam atau faktor manusia yang telah menimbulkan kerusakan dan kerugian bagi kehidupan makhluk hidup terutama umat manusia baik moril maupun materil. Hingga saat ini tak ada alat secanggih apapun yang mampu memprediksi kapan terjadinya suatu bencana alam dengan pasti, namun peringatan dini dari pihak yang berwenang

harus diwaspadai. Bencana alam dapat berupa meteor jatuh ke bumi, angin puting-beliung, badai tornado, banjir, tanah longsor, gunung merapi, tsunami, gempa bumi, likuifaksi dan lain sebagainya.

Dampak bencana tentunya berpengaruh terhadap pembangunan. Capaian yang dibangun dengan susah payah memerlukan waktu lama, tiba-tiba hancur seketika terjadi bencana. Apalagi jika kapasitas pemerintah menghadapi bencana

rendah, maka dapat dipastikan dampak bencana akan besar, baik jumlah korban jiwa maupun kerugian ekonomi. Bencana alam dalam skala yang besar bisa menyusutkan kapasitas produktif yang berakibat pada kerugian finansial yang besar. Bahkan pertumbuhan pembangunan di wilayah terdampak bencana menjadi minus atau mengalami kemunduran dalam rentang waktu tertentu.

Pasca bencana, hubungan masyarakat pemerintah Kota Palu memiliki fungsi diantaranya mengedukasi, mempublikasikan kinerja pemerintah Kota Palu dalam melayani masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasinya, membangun jembatan sosialisasi yang baik, membangun hubungan yang menguntungkan antar *stakeholder* serta membangun kepercayaan di tengah masyarakat yang terkena bencana. Selain itu, Humas harus berupaya bagaimana untuk menjalin hubungan baik dengan media. Media merupakan publik eksternal yang menjadi sarana komunikasi antara Humas dengan publik, melalui kerjasama dengan media massa, Humas pemerintah dapat menginformasikan kepada publik mengenai kebijakan-kebijakan yang ada. Sesuai dengan fungsi Humas pada instansi pemerintah atau kedaerahan yakni bertanggung jawab menjaga citra positif instansi dan mencitrakan daerah atau tempat dimana instansi tersebut berada, serta berperan menginformasikan semua tindakan-tindakan dan kebijaksanaan yang akan atau telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Tugas Humas pemerintah di bagi menjadi dua macam yakni ke dalam dan keluar. Hubungan ke dalam berupa koordinator dengan badan pemerintah yang lain sedangkan hubungan keluar yaitu berhadapan dengan masyarakat. Humas pemerintah di katakan sebagai mulut, mata dan telinga dari pemerintah. Humas pemerintah memberikan informasi kepada pemerintah mengenai pendapat-pendapat umum dalam masyarakat dan sebaliknya Humas pemerintah meneruskan informasi-

informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Humas pemerintah mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat serta media bila tidak akurat, dan tepat dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak informatif. (Adiman, 2018:3)

Hubungan masyarakat (Humas) pemerintah bertindak sebagai garda atau corong paling terdepan pemerintah baik di pusat hingga daerah dalam membangun citra positif. Humas pemerintah tentunya berbeda dengan swasta karena pada dasarnya sama melakukan aktivitas atau pelayanan yang memiliki nilai jual positif namun perbedaannya yang paling utama tidak adanya unsur komersial meskipun sama melakukan hal publikasi, promosi, dan periklanan. Kegiatan Humas lebih menekankan pada pelayanan publik dan peningkatan pelayanan umum, kemudian Humas pemerintah mempublikasikan agar di terima oleh publik dan menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintahan daerah tersebut. (Adiman, 2018:4)

Hasil dari kebijakan-kebijakan pemerintah daerah Kota Palu melalui peran kehumasan merupakan tolak ukur kinerja pemerintahan. Selanjutnya, tolak ukur itu berorientasi pada ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau khalayak (opini publik). Opini publik terbentuk oleh opini-opini personal yang diungkapkan oleh para anggota sebuah kelompok yang pandangannya bergantung pada pengaruh-pengaruh yang dilancarkan kelompok tertentu. Salah satu tujuan Humas adalah merebut opini publik.

Tujuan Humas adalah menetapkan atau menganalisis sikap publik untuk memahami dan untuk mengantisipasi opini publik untuk permasalahan-permasalahan kontroversial. Dalam mempengaruhi opini publik, Humas mengandung dua jenis masalah. Pertama, yaitu upaya mengurangi sikap antagonistic, baik melalui penerangan

mengenai fakta yang diperlukan bagi pemahaman masalah secara lengkap atau melalui upaya mempengaruhi perubahan dalam kebijaksanaan dalam rangka menghadapi pihak penentang, kedua dengan membujuk publik dengan sikap menyenangkan, meskipun pasif tujuannya untuk menimbulkan sikap yang lebih positif dan mengungkapkannya menjadi opini. (Sari, 2012:18)

Adapun dasar yang melatar belakangi penelitian ini adalah dampak dari bencana yang terjadi pada tanggal 28 September tahun 2018, bencana gempa bumi, tsunami, dan likuifaksi melanda empat daerah di Provinsi Sulawesi Tengah, Indonesia. Bersumber dari Pusat Data Kebencanaan Pemda Sulteng (Pusdatina), empat daerah yang terkena dampak bencana tersebut yakni, Kota Palu, Kabupaten Donggala, Kabupaten Sigi, dan Kabupaten Parigi Moutong atau disingkat PADAGIMO. Dampak dari bencana tersebut yakni tercatat 4402 jiwa meninggal dunia, sebanyak 172999 jiwa menjadi pengungsi, kerusakan bangunan rumah masyarakat sebanyak 100405 unit, serta kerugian di berbagai sektor lainnya.

## Humas

Menurut *International Public Relations Association* atau IPRA (Asosiasi Humas Internasional) memberi definisi Humas karena pada tahun 1960 sudah muncul beberapa definisi. Pada bulan Mei 1960, anggota IPRA berkumpul di Den Haag, Belanda. Mereka bersepakat untuk menerima rumusan definisi Humas sebagai berikut “Humas merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan, yang oleh organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada sangkut-pautnya dan yang diduga ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan

ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas”.

Dengan komunikasi, fungsi Humas dalam memantapkan kepemimpinan manajer dan mengefektifkan serta mengefisienkan upaya pencapaian tujuan organisasi akan menjadi kenyataan. Bagi seorang petugas Humas, hubungan dengan berbagai publik sangat penting untuk selalu dipelihara dan dibina dalam rangka menimbulkan niat baik dan kepercayaan kepada publik, dan dalam rangka menimbulkan pengertian bersama yang harmonis antara kedua belah pihak, organisasi, dan publik.

Secara umum, Humas berupaya memastikan bahwa sebuah pesan yang bernilai tentang sesuatu hal dapat diterima orang yang tepat pada waktu yang tepat. Itu sesuatu yang diperlukan oleh setiap bisnis kecil atau besar, setiap asosiasi, acara, kelompok penekan, individu yang ambisius, badan amal, atau organisasi nonprofit untuk dilakukan. (Sari, 2012:3-5)

Humas terdiri atas empat unsur, yaitu merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial, suatu pernyataan tentang filsafat tersebut dalam keputusan kebijaksanaan, tindakan akibat kebijaksanaan, dan komunikasi dua arah yang menunjang ke arah penciptaan kebijaksanaan ini kemudian menjelaskan, mengumumkan, mempertahankan, atau mempromosikannya kepada publik sehingga memperoleh saling pengertian dan itikad baik. Unsur dasar yang pertama Humas adalah filsafat sosial darimanajemen yang meletakkan kepentingan masyarakat lebih dulu pada segala sesuatu yang berkenaan dengan perilaku organisasi.

Humas adalah suatu filsafat sosial yang diungkapkan dalam keputusan kebijaksanaan. Setiap lembaga memiliki kebijakan-kebijakan yang menetapkan sejumlah tindakan yang harus diikuti dalam kegiatannya. Penciptaan kebijaksanaan ini,

yang meliputi sejumlah fungsi, merupakan tanggungjawab pokok dari manajemen. Keputusan-keputusan kebijakan akan mencerminkan kepentingan publik dari organisasi itu. Keputusan kebijaksanaan Humas suatu organisasi adalah salah satu keputusan kebijaksanaan yang terpenting.

Humas adalah tindakan sebagai akibat dari kebijaksanaan sehat. Pernyataan kebijaksanaan, meskipun mencerminkan maksud manajemen untuk melayani publik tidaklah cukup. Agar lebih berarti, kebijaksanaan itu haruslah diungkapkan dalam tindakan-tindakan yang sesuai dengan kebijaksanaan itu.

Humas adalah komunikasi. Unsur dasar humas keempat adalah komunikasi dua arah. Melalui keseksamaan dalam mendengarkan opini publiknya, dan kepekaan dalam menginterpretasikan setiap kecenderungan kegagalan dalam komunikasi dan mengevaluasi serta mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan untuk mengubah sifat, pendekatan, atau penekanan setiap fase kebijaksanaannya. Melalui komunikasi dengan publiknya, manajemen mengumumkan, menjelaskan, mempertahankan, atau kebijaksanaannya dengan maksud untuk mengukuhkan pengertian dan penerimaan.

Sedangkan empat unsur falsafah Humas yang berpengaruh dibidang teori dan praktik adalah sebagai berikut.

- a. Humas sebagai upaya mempengaruhi kemauan individu, golongan atau masyarakat yang menjadi sasaran, dengan maksud mengubah pikiran, pendapat publik, bisa oleh pemerintah secara umum.
- b. Humas ditunjukkan untuk mendorong atau memajukan usaha-usaha di bidang ekonomi yang mencari keuntungan.
- c. Humas dengan menggunakan pengetahuan yang luas dan bijaksana bisa dipergunakan dalam pencapaian tujuan.

- d. Misi humas yang perlu disampaikan pada masyarakat diintegrasikan dengan kebutuhan publik. (Sari, 2012:5-6)

Humas mempunyai peran yang berbeda dalam setiap organisasi atau perusahaan. Menurut Cutlip, Center & Broom dalam buku *Effective Public Relations*, membagi ke dalam 4 peran besar Humas (Kusumastuti, 2004:25) :

1. Penasehat ahli (*Expert Prescriber Communication*)

Humas adalah seorang ahli yang dapat memberikan saran, nasehat kepada pimpinan organisasi, hubungannya dapat diibaratkan antara dokter dengan pasien.

2. Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Dapat memfasilitasi pemecahan masalah. Humas terlibat dalam setiap penanganan masalah, menjadi anggota tim atau menjadi pimpinan tim penanganan masalah.

3. Fasilitator komunikasi (*Communication Facilitator*)

Peranan Humas adalah jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Sebagai mediator atau penengah jika terjadi *misscommunication*.

4. Teknisi Komunikasi (*Technician Communication*)

Humas adalah pelaksana teknis komunikasi. Menyediakan layanan di bidang teknis dimana kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukanlah keputusan petugas Humas melainkan keputusan manajemen dan petugas Humas yang melaksanakannya.

Hubungan masyarakat pemerintah adalah lembaga Humas atau praktisi Humas



yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah di mata masyarakat (publik). Olehnya Humas lembaga pemerintah, yakni “merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat”. (Sari, 2012:75)

Humas dalam pemerintah merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan agar lembaga atau instansi dimana Humas itu berada untuk memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Pelayanan dan sikap yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya.

Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga atau instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada masyarakat luas tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana Humas tersebut berada dan berfungsi. Jadi, pada dasarnya tugas Humas pemerintah adalah pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai. kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari. (Effendy, 2002: 37)

Fungsi diatas, maka jelas bahwa Humas pemerintah meliputi kegiatan mempelajari hasrat, kehendak serta aspirasi

publik tentang apa yang diinginkan oleh publik. Selain itu, humas pemerintah daerah memiliki empat tujuan yakni :

1. Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijaksanaan lembaga beserta kegiatannya sehari-hari.
2. Memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangannya mengenai proyek baru yang penting sebelum mengambil keputusan.
3. Memberikan penerangan kepada penduduk mengenai cara pelaksanaan sistem pemerintahan daerah dan mengenai hak-hak dan tanggungjawab mereka.
4. Mengembangkan rasa bangga sebagai warga Negara (Effendy, 2002: 39-40)

Humas Pemerintah harus melakukan pemerataan informasi mengenai kebijakan pemerintah dan fasilitasi layanan informasi, dalam upaya memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang program-program pemerintah yang telah, sedang dan yang akan dilakukan. Humas harus mampu menjadi *communication* fasilitator, sehingga bisa menjawab tantangan di era keterbukaan informasi ini, dimana informasi bukan “milik” pribadi lagi. Informasi sudah menjadi kebutuhan dan milik bersama. Secara fungsional personil Humas harus mempunyai posisi yang strategis, dimana personil Humas dapat *direct* ke pimpinan lembaga, mendengarkan langsung keluhan masyarakat, dan mempunyai jaringan yang kuat dengan media massa. Sikap membuka diri terhadap kritik dari masyarakat, termasuk membuka dialog, melakukan komunikasi persuasif, dan melibatkan masyarakat dalam kegiatan Humas merupakan kata kunci dari hubungan dua arah ini adalah informasi dan komunikasi.

## **Tugas, Fungsi dan Perkembangan Komunikasi Humas Pemerintah**

Hubungan masyarakat (Humas) di lingkungan organisasi nonpemerintah adalah sejajar dengan manajemen puncak. Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah “tugas dan fungsi Humas pemerintahan berada di dalam lingkup tugas pokok dan fungsi Kesekretariatan yang secara tegas mengamanatkan Humas sebagai unsur staf, yaitu unit kerja di bawah satuan kerja sekretariat.

Adapun secara rinci tugas dan fungsi Humas yang berpedoman pada *two ways traffic of communication* adalah sebagai berikut:

1. Berorientasi demi kepentingan tujuan politis dan birokratis pemerintahan.
2. Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kegiatan pemerintah dan pelaksanaan program kerja pembangunan nasional.
3. Meyakinkan masyarakat atau memasyarakatkan tentang maksud dan tujuan peraturan, langkah-langkah serta kebijaksanaan pemerintah yang ada.
4. Menyampaikan atau memonitor tentang pendapat umum agar peraturan dan perundang-undangan senantiasa berdasarkan kenyataan dan dapat diterima oleh masyarakat.
5. Menyampaikan informasi atau pesan tentang keinginan-keinginan, aspirasi, pendapat, dan persepsi masyarakat kepada pemerintah. Memonitor tanggapan (*feed back*) masyarakat sebagai input atau masukan berguna yang kemudian di sampaikan kepada instansi bersangkutan.
6. Mengajak atau membujuk masyarakat umum agar lebih aktif dalam peran sertanya menunjang program pembangunan, perekonomian, serta masalah di bidang-bidang lainnya.
7. Turut menyukseskan lebih spesifik mengenai program keluarga berencana, pajak, kesadaran hukum, kampanye pemilu, dan lain sebagainya. (Sari, 2012:79)

Selanjutnya, tugas pokok dan fungsi Humas yang ada selama ini di lingkungan instansi pemerintahan berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Penerangan Nomor 31 Tahun 1971 dan telah digantikan Surat Keputusan Menteri Negara Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 03 A/SK/Meneg/1/2002. Kedua surat keputusan tersebut tidaklah jauh berbeda. Saat ini melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri adalah humas sebagai juru bicara pemerintah. Oleh karenanya, Permendagri memberikan kewenangan penuh kepada pejabat Kehumasan untuk :

1. Mencari dan mengolah informasi.
2. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan strategis kehumasan untuk meningkatkan citra pemerintahan yang bersih dan bertanggungjawab.
3. Memberikan informasi kebijakan.
4. Menyebarkan informasi kebijakan pemerintahan, politik, pembangunan, dan kemasyarakatan.
5. Menanggapi berita dan pendapat publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Sari, 2012:82)

Landasan bagi Humas yang efektif adalah kebijaksanaan dan kegiatan yang terpercaya demi kepentingan publik. Hanya melalui suatu pemahaman mengenai kebutuhan, nilai, dan aspirasi publiklah pimpinan dapat merumuskan suatu kebijaksanaan yang terpercaya. Hanya melalui informasi kepada publik mengenai kebijaksanaan dan kegiatan organisasi lah pimpinan dapat berharap memperoleh saling

pengertian dan *goodwill*. Komunikasi yang efektif dengan para staff/karyawan, para stakeholder/instansi terkait, masyarakat sekitar dan publik lainnya.

Komunikasi yang dilakukan oleh Humas merupakan suatu proses yang mencakup suatu pertukaran fakta, pandangan, dan gagasan untuk mengenai tujuan tertentu tanpa laba dengan publiknya untuk mencapai saling pengertian. Komunikasi dikatakan efektif jika suatu gagasan atau inti pesan dapat berpindah dari benak seseorang ke benak orang lain. Ada tiga poin penting yang perlu dipertimbangkan. (Sari, 2012:43)

1. Komunikasi harus melibatkan dua orang atau lebih
2. Komunikasi merupakan pertukaran informasi yang bersifat dua arah
3. Mengandung pemahaman

Adapun komunikasi Humas dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal menunjukkan pertukaran informasi antara pejabat yang memiliki wewenang (pimpinan) dengan publik internalnya, yaitu para staff/karyawan. Komunikasi dengan para staff/karyawan merupakan kunci suksesnya Humas modern. Fungsi komunikasi internal adalah mengusahakan agar staff/karyawan mengetahui apa yang dipikirkan oleh pimpinannya tersebut. Komunikasi eksternal pertukaran informasi antara pejabat yang memiliki wewenang (pimpinan) dengan publik eksternal, yaitu instansi/OPD, organisasi kemasyarakatan, masyarakat umum, serta para stakeholder lainnya. (Sari, 2012: 44)

### **Isu dan Opini Publik**

Isu diartikan sebagai suatu pertanyaan tentang fakta, nilai suatu kebijakan yang dapat diperdebatkan. Jadi, dari pengertiannya makna isu menjurus kepada adanya suatu permasalahan dalam

suatu organisasi, lembaga, kelompok yang membutuhkan penanganan. Olehnya, pengertian isu mengacu kepada adanya suatu bibit permasalahan yang dapat menyebabkan perdebatan. Isu merupakan perbedaan pendapat yang diperdebatkan, masalah fakta, evaluasi, atau kebijakan penting bagi pihak-pihak yang saling berhubungan. Secara sederhana Isu merupakan kesenjangan antara praktek suatu institusi atau organisasi dengan stakeholder tak sesuai antara harapan dan kenyataan. (Kriyantono, 2012:158)

Saat ini area manajemen isu telah menjadi luas dan sangat penting bagi perusahaan atau organisasi khususnya, pada bidang *Public Relations*. Secara umum, isu dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, berdasarkan sumber isu, yaitu: pertama, isu internal yang bersumber dari internal organisasi. Biasanya hanya diketahui oleh pihak manajemen dan anggota organisasi. Kedua, isu eksternal yaitu mencakup peristiwa-peristiwa atau fakta-fakta yang berkembang di luar organisasi yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung pada aktivitas organisasi.

Opini publik berasal dari dua kata berbahasa latin, yaitu *opinari* dan *publikus*. *Opinari* berarti berpikir atau menduga, sedangkan *publikus* berarti milik masyarakat luas. Hubungan antara dua kata itu menyangkut hal, yaitu dugaan, perkiraan, harapan, dan pilhan yang dilakukan orang banyak. Tetapi, meskipun publik memiliki arti luas, pengertian publik dalam humas menyangkut segmen yang sangat spesifik.

Oleh karena itu, opini publik adalah ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau khalayak. Proses pembentukan opini publik berasal dari opini-opini personal yang diungkapkan oleh para anggota sebuah kelompok yang pandangannya bergantung kepada pengaruh-pengaruh yang dilancarkan kelompok itu.

Menurut Djoenasih (dalam Sari, 2012:14-16) opini publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

1. Selalu diketahui dari pernyataannya.
2. Merupakan sintesa atau kesatuan dari banyak pendapat.
3. Mempunyai pendukung dalam jumlah besar.

Karakter opini publik lainnya adalah sebagai berikut.

1. Memperkuat undang-undang.
2. Pendukung moral masyarakat.
3. Mudah berubah.
4. Ditentukan oleh kepentingan pribadi
5. Dalam keadaan krisis.
6. Dalam kelompok orang pandai, informasi yang banyak dan suasana demokratis akan timbul pendapat yang tahan uji.
7. Sangat terpengaruh pada tujuan daripada cara.
8. Opini yang sengaja diciptakan tanpa disokong fakta akan berbalik pencipta opini.
9. Sensitif terhadap peristiwa penting.
10. Pernyataan awal dari suatu kejadian akan menentukan bentuk opini yang berkembang.

Opini publik juga dapat dibedakan atas lingkup, mutu, kadar, kompetensi, dan permunculan. Berdasarkan lingkungannya, opini publik dikategorikan sebagai keseluruhan dan sebagian. Berdasarkan mutunya, opini publik dikategorikan sebagai bermutu dan tidak bermutu. Berdasarkan kadarnya, ada opini publik yang mendalam, ada pula opini yang dangkal. Berdasarkan kompetensinya, opini publik dapat dikatakan kompeten dan tidak kompeten. Sedangkan berdasarkan permunculannya, opini publik dapat dikategorikan sebagai laten dan aktual.

Opini dapat dinyatakan secara aktif atau pasif, verbal (lisan) serta terbuka melalui ungkapan kata-kata yang dapat ditafsirkan dengan jelas, maupun pilihan kata yang halus atau diungkapkan secara

tidak langsung, dan dapat diartikan secara konotatif atau presepsi (personal).

## Citra

Citra menurut Frank Jeffkins yang dikutip dalam Soemirat dan Ardianto, menyebutkan bahwa “citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan”. Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang, atau organisasi. (Soemirat & Ardianto, 2010:113-114)

Humas digambarkan sebagai input-output, proses intern dalam model adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap.

### 1. Persepsi

Adalah hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.

### 2. Kognisi

Adalah suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus memberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

### 3. Motif

Adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

4. Sikap  
Adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu (Soemirat & Ardianto, 2010:115).

### **Metode Penelitian**

Tipe penelitian ini bersifat kualitatif, yakni penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Dasar penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yakni digunakan untuk mengetahui peran Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Oleh karenanya, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif melalui metode wawancara mendalam berulang dan observasi serta dokumen. Penelitian menentukan pihak-pihak yang akan dijadikan sebagai sumber informasi atau biasa disebut informan. Informan dipilih secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu strategi menentukan informan yang mana peneliti menentukan kelompok peserta yang menjadi informan terpilih sesuai dengan kriteria yang relevan dengan masalah penelitian. Adapun informan pada penelitian ini berjumlah 10 orang, yaitu 1) tidak/belum memiliki hunian sementara dan hunian tetap, 2) masih berada di tenda-tenda pengungsian tanpa tempat tinggal pasti, 3) rumah hilang/masuk zona merah tidak dapat membangun di wilayah tersebut, dan 4) Keluarga/istri/suami aparatur pemerintah di lingkungan RT.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Peran-peran kehumasan pemerintah Kota Palu bersifat dinamis (menyesuaikan keadaan) dan selalu mengikuti perkembangan dalam hal penanggulangan

bencana setiap waktu, jika terdapat isu-isu yang tak baik maka secara cepat dan respon yang baik akan di sampaikan secara jelas ke khalayak mengenai hal-hal yang perlu diketahui. Dan masyarakat berhak mendapatkan bantuan dan perlindungan atas hajat hidup sebagaimana merupakan tanggung jawab Negara dan pemerintah harus hadir. Terutama penjelasan mengenai mekanisme penanggulangan bencana yang sesungguhnya. Bekerja secara baik dalam mengambil peran/tugas dan terikat dengan peraturan perundang-undangan merupakan pengalaman dan tantangan yang sangat berarti bagi seorang praktisi/petugas humas pemerintah untuk menyebarluaskan informasi kebijakan walau keadaan kepercayaan dari masyarakat yang berkurang dan citra pemerintah mulai memburuk.

Adapun mengenai isu-isu negatif penanganan bencana yang ada diyakini oleh praktisi humas pemerintah Kota Palu mungkin ada pihak-pihak yang sengaja mempolitisasi oleh orang-orang yang berbeda pandangan, ideologi, politik, atau yang berkepentingan punya maksud lain untuk menyerang dan menjatuhkan pimpinan (Walikota). Padahal di samping itu pemerintah Kota Palu khususnya dalam proses penanganan bencana telah melobi dan “mengamen” ke berbagai pihak dengan cara meminta bantuan ke lembaga-lembaga pemerintahan seperti Badan Ekonomi Kreatif dan lain sebagainya serta NGO-NGO lain agar dapat membantu proses penanganan pasca bencana yang tujuannya agar isu-isu negatif dapat berkurang atau terminimalisir jika bantuan terealisasi sehingga kredibilitas dan citra positif kembali didapatkan kembali dari masyarakat luas (khalayak).

Tentunya hal ini di atas merupakan perbuatan yang sengaja memfitnah atau menyalahkan satu pihak sama sekali tidak mencerminkan sikap pri kemanusiaan karena upaya memfitnah, mengadu-domba, pencemaran nama baik, atau pun sengaja membuat berita palsu (hoaks) yang dapat

merusak tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara khususnya di wilayah Kota Palu.

Peran-peran kehumasan pemerintah Kota Palu sangat penting bagi keberlangsungan hidup masyarakat Kota Palu dan masyarakat yang terdampak bencana. Karena adanya Humas, informasi kebijakan-kebijakan pemerintah baik dari pusat hingga daerah dan Kota Palu dapat diketahui oleh masyarakat luas dan informasinya benar dan bukan informasi berupa kebijakan rekayasa atau bohong (hoaks).

Pada prinsipnya, ruang lingkup humas ada dua yakni membina hubungan kedalam (publik internal) dan membina hubungan keluar (publik eksternal), dengan ruang lingkup tersebut antara lain, menyelenggarakan dan bertanggungjawab atas penyampaian informasi secara lisan, tulisan, atau gambar (*visual*) kepada publik. Selanjutnya, memonitor, merekam, atau mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum dari masyarakat, memperbaiki citra organisasi, dan tanggung jawab sosial, serta komunikasi. Contohnya, yakni seorang praktisi Humas pemerintah Kota Palu memberikan informasi bahwa pembangunan hunian sementara (Huntara) atau hunian tetap (Huntap) berada di bawah tanggungjawab Kementerian PU/PR dan turunannya pada Dinas Bina Marga dan Tata Ruang di Daerah Kota Palu yang selanjutnya Humas membagi tugas dengan pihak-pihak terkait yang menjadi *stakeholder* untuk menjelaskan kepada masyarakat secara langsung di lapangan atau tempat umum lainnya untuk di sosialisasikan serta seringkali melalui media massa dalam bentuk cetak atau konvensional seperti radio, televisi, dan surat kabar/koran dan lainnya. Sehingga, masyarakat luas dan khususnya masyarakat terdampak bencana dapat mengetahui lebih banyak dan menerima informasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang transparan dan berpihak ke masyarakat.

Memang di lapangan ditemukan peran yang dilakukan oleh Humas pemerintah Kota Palu yakni sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi dan dua peran lainnya sebagai penasihat ahli dan fasilitator proses pemecahan masalah tidak dilakukan karena berbenturan dengan tugas dan fungsi humas pemerintah yang diatur dalam perundang-undangan.

Adapun peran-peran kehumasan pemerintah Kota Palu yang mengacu pada teori Cutlip, Center, dan Broom (dalam Kumastuti, 2004:25) yakni penasihat ahli (*expert communication*), fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*), dan teknisi komunikasi (*communications technical*) dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018.

#### Penasihat Ahli (*Expert Communication*)

Dengan peran sebagai penasihat ahli Humas Kota Palu belum pernah melakukannya dikarenakan keterbatasan tugas dan fungsi Humas pemerintah itu sendiri sebagaimana tercantum dalam Permendagri No. 13 Tahun 2011 hingga pada turunannya pada Peraturan Walikota Palu Nomor 6 Tahun 2017. Penasihat ahli juga peran yang jarang atau tidak dilakukan dalam Humas pemerintahan dikarenakan hal di atas.

#### Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Berperan sebagai fasilitator komunikasi dengan membuka komunikasi seluas-luasnya kepada khalayak dan khususnya ke masyarakat yang terdampak bencana agar diketahui peran-peran pemerintah dalam hal ini Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani masalah terkait isu-isu negatif penanganan pasca bencana yang terjadi di Kota Palu, misalnya mempertemukan pimpinan (Walikota) di suatu tempat seperti di lapangan, taman, atau

melalui bawahan seperti para camat dan lurah di wilayah masing-masing dan lain sebagainya.

#### Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah merupakan peran yang tidak dilakukan Humas pemerintah Kota Palu selain penasihat ahli pasca bencana di Kota Palu tahun 2018, hal ini dikarenakan keterbatasan tugas dan fungsi dari Humas pemerintah serta penanganan pasca bencana merupakan kewenangan dari pemerintah pusat dan daerah kabupaten/kota sebagai fasilitatornya.

#### Teknisi Komunikasi (*Communications Technical*)

Peran teknisi komunikasi merupakan peran yang paling umum dilakukan dilapangan pasca bencana, menyiapkan informasi dan data-data yang akurat dan terpercaya sesuai perkembangan waktu. Agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Sehingga informasi yang didapatkan itu dapat merubah pola pikir dan pandangan dari masyarakat umum dan khususnya masyarakat yang terdampak bencana.

Pada dasarnya peneliti menemukan Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah Kota Palu telah melakukan upaya-upaya dalam meminimalisir segala bentuk isu-isu negatif penanganan pasca bencana tahun 2018 yang bermuculan di tengah masyarakat pada umumnya dan khususnya pada masyarakat terdampak pasca bencana. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah pasca bencana, bisa dikatakan kosong karena masih dalam masa (tanggap darurat) dan telah tertuang kedalam perundang-undangan kebencanaan, dan hal ini peneliti merasakan langsung misalkan susahny berkomunikasi dan hal yang sama juga humas pemerintah rasakan dalam melaksanakan fungsi peran dan pelayanannya kepada masyarakat serta masih banyaknya masalah-masalah di

lapangan yang harus di fokuskan dan di selesaikan oleh pemerintah pada saat ini bersama jajaran Humasnya, seperti percepatan pembangunan hunian sementara dan hunian tetap, dana jaminan hidup, dan bantuan dana stimulan serta lain sebagainya.

Selanjutnya, masyarakat umumnya dan Kota Palu khususnya mengetahui bahwa mekanisme penanggulangan bencana di wilayah Palu, Sigi, Donggal dan Parimo (PADAGIMO) Provinsi Sulawesi Tengah merupakan kewenangan pemerintah Republik Indonesia di pusat (Jakarta) dan Pemerintah Daerah Sulawesi Tengah bersama Pemerintah Kabupaten/Kota khususnya Kota Palu sebatas memfasilitasi pada proses penanganan bencananya yang berkaitan langsung dengan masyarakat terdampak bencana termasuk mengenai isu-isu negatif penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Pada penyelesaian masalah-masalah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palu beserta jajaran Humasnya dan lainnya yakni terdapat beberapa masa penyelesaian masalah-masalah terkait penanggulangan bencana yang dilakukan seperti masa tanggap darurat, masa peralihan (transisi), dan terakhir masa rehabilitasi dan rekontruksi dengan tahun pertama dan kedua setelah bencana adalah masa rehabilitasi dan rekontruksi yang selanjutnya tahun ketiga merupakan masa pemulihan sosial-ekonomi masyarakat terdampak bencana.

Dengan demikian, penanganan isu-isu negatif akan mengalami perkembangan dari waktu ke waktu yang terminimalisir dan semakin berkurang. Misalnya, adanya perubahan opini ditengah masyarakat Kota Palu dan khususnya masyarakat terdampak bencana dan secara berkesinambungan citra pemerintah Kota Palu semakin membaik tentunya dengan adanya kontribusi dari peranan Humas pemerintah Kota Palu.

#### **Kesimpulan**

Mendasari hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai peran

Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota tahun 2018 diantaranya sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas pemerintah Kota Palu sebagai penasehat ahli belum pernah melakukannya, dalam hal menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Humas pemerintah Kota Palu sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu telah menjalankan perannya dengan baik dan segala upaya yang dimiliki dengan cara Humas pemerintah Kota Palu membuka komunikasi dengan para *stakeholder* dan khalayak umum serta khususnya masyarakat yang terdampak bencana. Humas pemerintah Kota Palu sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, yaitu belum pernah melakukan peran tersebut dikarenakan keterbatasan tugas dan fungsi Humas pemerintahan. Humas pemerintah Kota Palu dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi merupakan peran yang paling sering dilakukan pasca bencana terjadi di Kota Palu tahun 2018 yaitu dengan cara membina hubungan secara aktif dengan memberikan data-data dan perkembangan informasi-informasi kebijakan terbaru ke khalayak dan masyarakat terdampak bencana melalui berbagai media massa seperti media elektronik, Televisi, dan media konvensional lainnya.

#### Daftar Pustaka

- Adiman, 2018. *E-Layanan Sambutan Gubernur*. Palu
- Anggoro, Linggar. 2008. *Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Buku Panduan Memahami Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, Direktorat Kelembagaan Komunikasi Pemerintah, Direktorat Jendral Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Depertamen Komunikasi dan Informatika RI, Jakarta, 2008.
- Buku Pedoman Memhami Peraturan Walikota Palu Nomor 06 Tahun 2017*
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group,
- Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi* <http://palukota.go.id/v2/sejarah-kota-palu/> diakses 12 Mei 2019 pukul 20.30
- Instagram.humaskotapalu/* diakses pada tanggal 15 Juni 2019 pukul 23.00
- Ir. Soetopo Hubungan Masyarakat BNPB RI di Metro Tv Jakarta (Kutipan Pernyataan diakses tanggal 5 Oktober 2018)
- Komunikologis*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Kriyantono, Rachmat . 2012. *Public Relations & Crisis Management : Pendekatan*
- Kusumastuti, Frida . 2004. *Effective Public Relations*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Masyhuddin, Masyudha. 2010. *Palu Meniti Zaman*. Palu : YKST- Disdikbudpar Kota Palu
- Moloeng, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja
- Moorisan, M.A. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Professional*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Pusat Data Kebencanaan Pemda Sulteng di akses melalui [www.bnpb.go.id](http://www.bnpb.go.id) Rosdakarya
- Rukmana, Siti Hadjar. 2012. *Peran Media Relations Dalam Menunjang*



- Program Kerja Humas Dan Protokol Kota Palu* [Skripsi]. Palu (ID) : Universitas Tadulako
- Ruslan, Rosady . 2011. *Etika kehumasan konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sampoerno, Aldimar D. 2018. *Peranan Humas Pemda Kota Palu Pada Event Festival Palu Nomoni Dalam Menjaga Citra Kota Palu* [Skripsi]. Palu (ID): Universitas Tadulako
- Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*, Yogyakarta : Graha Ilmu,
- Soemirat & Ardianto. 2010. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Suaib, Djafar. 2014. *Kerjaan Dan Dewan Adat Di Tanah Kaili Sulawesi Tengah*, Yogyakarta : Penerbit Ombak

tanggal 05 Mei 2019 pukul 20.30

# TELAAH MUATAN PESAN BALIHO “I LOVE INDONESIA I LOVE PALU” OLEH YOVANS VARIASI (Penerapan Komposisi Desain Grafis Dalam Desain)

**Muhammad Isa Yusaputra**

*Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako*

*Jln. Soekarno Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah*

E-mail: muhammadisa@untad.ac.id

## ABSTRAK

Penyampaian pesan melalui bahasa komunikasi visual membutuhkan pengetahuan desain grafis yang baik agar pesan mudah dipahami dan lebih efisien. Sebuah pesan yang baik didukung oleh penguatan komposisi desain yang mendukung sehingga ketika satukan dalam unsur unsur desain akan semakin kuat makna pesan yang hendak disampaikan

**Kata Kunci: Desain Grafis; Komposisi; Pesan**

**Submisi: 18 Oktober 2020**

## Pendahuluan

Sejarah Panjang desain grafis mengalami proses yang terus menerus beradaptasi pada setiap zaman yang di lewatinya. Mulai dari era batu yang diadaptasikan ke dinding gua diprancis 40.000 tahun yang lalu hingga dewasa ini yang memasuki era penggunaan komputer sebagai alat untuk mendesainnya. Seiring perkembangan zaman medianya pun mengalami perubahan, dinding gua, permukaan batu marmer, kertas, kain hingga plastik.

Desain grafis membantu menyampaikan pesan secara tergambar dan tertulis untuk disampaikan kepada orang yang dituju. Kita mengenal kata komunikasi visual dimana peranan desain grafis sebagai alat bantu mewujudkan ide/pesan ke bentuk gambar. komunikasi visual sendiri yang menurut studi.com adalah transmisi informasi dan ide menggunakan simbol dan citra. Lebih lanjut danner dkk menyebutkan *“Every discipline has its own sets of rules, methods, specialized technologies, and technical requirements. Each one is rooted in the interactions of its history, theory, and practice, but unlike learning law or biology, the language of design is visual.”* Setiap disiplin ilmu memiliki seperangkat aturan,

metode, teknologi khusus, dan persyaratan teknisnya sendiri. Masing-masing berakar pada interaksi sejarah, teori, dan praktiknya, tetapi tidak seperti mempelajari hukum atau biologi, bahasa desain adalah visual.

Dewasa ini pesan di desain menggunakan perangkat computer untuk menerjemahkan ke bentuk gambar garis warna huruf dalam kesatuan prinsip desain grafis sehingga mudah dipahami dan pesannya sampai. Salah satu pesan yang saat ini banyak diikutsertakan dalam setiap desain grafis baik poster, spanduk, baliho adalah pesan ajakan Waspada Covid 19. Wabah Covid 19 yang melanda diseluruh dunia membuat aktivitas pesan ini dikumandangkan dengan beragam media komunikasi. Media massa, media cetak luar ruang hingga media social menjadi tempat untuk memberikan pengetahuan terkait pencegahan terkait penyakit mematikan ini.

Media luar ruang salah satunya baliho juga menjamur memberikan peringatan terkait penyakit ini. Palu sebagai ibukota provinsi Sulawesi Tengah, tepatnya di jalan protokol maupun jalan kecil bertebaran pesan terkait covid 19. Sepanjang masa isolasi hingga masa transisi menuju normal baru atau yang lebih dikenal dengan istilah asingnya *New Normal* tidak sedikit

baliho bermuatan pesan ini terpajang di jalan jalan.

Dari sekian banyak baliho yang telah terpampang di jalan ada satu yang menarik dikarenakan terdapat tiga pesan dalam satu wadah baliho. Baliho ini yang terletak di posisi yang strategis mudah terlihat saat melintasinya. Desain grafis sebagai disiplin ilmu telah berubah dalam menanggapi keadaan sosial, perkembangan teknologi dan perkembangan praktik desain. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi sebuah baliho Pesan I Love Indonesia I Love Palu by Yovan Variasi berdasarkan komposisi desain grafis.

Temuan telaah baliho ini diharapkan membantu memahami pentingnya mendesain sebuah pesan kedalam bentuk komunikasi visual mempergunakan komposisi desain grafis yang baik. Telaah ini dipandu oleh pertanyaan sejauh mana komposisi desain grafis dipergunakan dalam mendesain pesan baliho I Love Indonesia I Love Palu dapat menyampaikan makna pesan?

### **Desain Grafis**

Frascara (1988, dalam Al Qur'an) melihat desain grafis sebagai praktik yang melampaui pertimbangan estetika untuk berkomunikasi secara efisien. Sementara Dewojati (2009) mengatakan Desain grafis adalah suatu media untuk menyampaikan informasi melalui bahasa komunikasi visual dalam wujud dwimatra ataupun trimatra yang melibatkan kaidah-kaidah estetika. Dua definisi di atas menggambarkan bahwa desain memiliki pertimbangan estetika yang bertujuan menyampaikan pesan melalui bahasa komunikasi visual guna menghasilkan komunikasi yang efisien.

Komposisi mengacu pada struktur visual dan organisasi elemen dalam suatu desain. Ini menyangkut proses menggabungkan bagian atau elemen yang berbeda untuk membentuk keseluruhan. Komposisi melibatkan melihat keseluruhan lebih besar dari bagian-bagiannya, dan sama

pentingnya dengan elemen individu yang membentuk sebuah desain.

Desainer mengatur gambar dan teks — masing-masing dengan bentuk, ukuran, warna, dan teksturnya sendiri — dalam banyak media berbeda dan dalam berbagai format; dari desain hitam-putih dua dan tiga dimensi melalui karya penuh warna. Pemahaman praktis dan eksplorasi komposisi sangat penting untuk komunikasi visual yang efektif: ini adalah alat paling signifikan dalam membimbing penonton melalui kompleksitas visual ke pesan yang dimaksudkan. Untuk menciptakan karya desain yang efektif, di media mana pun desainer bekerja, Desainer harus memahami prinsip komposisi yang baik. Dabner, David dkk (2014,32).

Komposisi sebagai prinsip desain harus menjadi patokan didalam menentukan tepat tidaknya sebuah karya desain grafis dalam menyampaikan pesan. Komposisi adalah bentuk-bentuk dasar yang berupa :

- 1.garis,
- 2.huruf,
3. warna ,
- 4.Gambar/ilustrasi.

Berdasarkan komposisi tersebut jika diterapkan menggunakan prinsip desain akan semakin membantu proses desain menjadi lebih baik

### **Baliho I Love Indonesia I Love Palu**

Telaah yang penulis lakukan adalah mencoba melihat ketepatan komposisi desain grafis Baliho I Love Indonesia I Love Palu yang dibuat oleh yovan Variasi dalam menyampaikan pesan . Meski jangkauanya tidak sejauh dengan media elektronik dan media cetak, tetapi media luar ruang seperti spanduk, baliho, reklame, iklan bus, atau kereta api, electronic board, bendera dan umbul-umbul, balon dan iklan pohon cukup memberi pengaruh pada orang yang berlalu lalang atau yang melihat media tersebut (Jalita ).Baliho adalah media luar ruang yang ditujukan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak ramai yang melalui jalan tempat baliho tersebut dipasang. Media luar ruang

Baliho memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pencapaian target pencapaian pesan. Jangkauan terbatas pada siapa saja yang melintasinya serta membaca, dengan kondisi khalayak yang sedang lewat maka ketepatan komposisi membantu keterbacaan pesan. Baliho termasuk berbiaya besar jika sewa tempat pada jalur jalur utama padat kendaraan yang melintasinya. Baliho yang dimaksud terdapat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Posisi strategis letak Baliho

Secara penempatan baliho ini berada di tempat yang strategis di tempatkan di jalur yang padat kendaraan melintasi jalan ini. Tepatnya berada di jalan sisingamangaraja palu sebelum lampu merah. Pesan dengan mudah dibaca dengan baik keseluruhan isi pada posisi tertentu Ketika lampu merah menyala. Dengan jarak pandang yang baik untuk dicermati oleh pengendara yang melintasi jalan tersebut memberikan peluang bagi pesan dapat dilihat oleh semua yang melintasi jalan tersebut. Isi pesan baliho tersebut dapat dilihat dengan jelas seperti gambar di bawah hasil *cropping* dari gambar 1.



Gambar 2. Isi Pesan Baliho

Terdapat beragam isi pesan yang jika dicermati secara garis besar ada 3 pokok pesan yakni; pesan pertama I love Indonesia I love Palu berikut pesan kedua Normal Baru (new normal) serta pesan ketiga Penyewaan Space Iklan atas posisi baliho ini. Secara sederhana dapat dipahami bahwa pembuat merangkaikan ketiga pesan ini dalam satu kesatuan wadah dalam baliho tersebut. Untuk itu penulis mencoba mencermati berdasarkan komposisi yang ada didalam baliho tersebut.

## 1. Garis

Garis jika dicermati dalam baliho desain tidak mempergunakan garis dalam membagi posisi ketiga pesan tersebut namun menempatkan pada tiga urutan tempat yang berbeda dengan urutan posisi atas ditempati pesan I love Indonesia I love Palu di bawahnya diletakkan pesan normal baru yang berisi pesan protokol kesehatan terkait covid 19 lalu dipojok kanan bersebelahan dengan pesan ini diletakkan pesan penyewaan space iklan ini. Garis hanya tampak pada gambar foto bangunan yang menjadi latar belakang baliho ini.

## 2. Huruf

Huruf pada baliho ini mempergunakan keluarga San serif dimana karakter huruf tanpa sirip. Huruf karakter ini memiliki kesan modern ,lebih tegas dan fungsional. Jika dicermati isi pesan maka pemilihan karakter jenis huruf ini (Arial Font) sudah tepat dikarenakan pesan membutuhkan ketegasan bahwa cinta Indonesia cinta palu sebagai suatu keharusan yang mutlak yang hendak disampaikan oleh pembuat pesan dipertegas dengan ukuran font yang lebih besar dibandingkan isi pesan lainnya. Lalu pada pesan normal baru masih mempergunakan karakter huruf yang sama seperti hanya saja mempergunakan 2 jenis karakter huruf Arial dan Arial Narrow . Pada kata Ayo selalu pakai masker dan Covid 19 dipergunakan jenis karakter huruf Arial Narrow.

JAGA JARAK      NORMAL BARU  
                                 AYO...!!! SELALU PAKAI MASKER  
JAGA KELUARGA  
DAN BANGSA INDONESIA  
DENGAN MENCEGAH PENULARAN COVID 19

Gambar 3. Penggunaan font dalam teks baliho

Karakter huruf arial narrow yang lebih langsing dari Arial menjadikan kesan bahwa pesan pakai masker dan covid 19 menjadi kurang kuat karena pemilihan karakter huruf ini. Kemungkinan pendesain memilih jenis huruf ini untuk membuat kesan penonjolan yang berbeda dari frasa lain sehingga lebih nampak, namun akibatnya pesan terlihat lebih lemah dibandingkan frasa lainnya.

Pada pesan ketiga masih menggunakan jenis karakter huruf yang sama yakni arial dan arial narrow dimana ukuran besaran huruf yang lebih kecil dari kedua pesan sebelumnya menunjukkan ini hanya sebagai pesan penyerta dari kedua pesan sebelumnya.

### 3. Warna

Permainan warna lebih banyak dipergunakan pada huruf, ini disebabkan desain ini mempergunakan latar belakang foto yang memiliki multi warna. Pada frasa dibawah ini pemilihan warna merah sebagai warna utama huruf dan di lis dengan warna kuning.



Gambar 4. Logo I Love Indonesia, I Love Palu

Karakter warna merah memiliki arti cinta, berani sesuai dengan karakter pesan yang memuat himbuan untuk mencintai negeri Indonesia khususnya kota palu sayangnya di list oleh warna kuning yang secara universal bermakna pengecut dan penghianatan untungnya warna ini tidak mendominasi sehingga masih bisa diartikan

kekuatan cinta lebih kuat dibandingkan oleh kekuatan penghianatan.

Pada frasa Normal Baru dipergunakan warna kuning sebagai warna utama huruf dilis dengan warna merah . Warna kuning selain bermakna ceria , pengecut , penghianatan juga bermakna kecemasan gelisah jika menilik pesannya maka bisa di tangkap bahwa ada kecemasan yang berlebih terkait pesan normal baru terlebih lagi diperkuat oleh list merah yang membungkus huruf.

Frasa Jaga Jarak, Jaga keluarga dan bangsa Indonesia dengan mencegah penularan sudah pas dengan pemilihan warna pada karakter hurufnya karena pesannya diharapkan ada suasana kecemasan yang harus di perhatikan dengan seksama menjaga jarak agar tidak tertular menjaga keluarga yang berujung pada bangsa Indonesia dibutuhkan rasa kecemasan tinggi agar diperhatikan muatan pesannya.

Ada dua frasa yakni “Ayo selalu pakai masker dan Covid 19 yang mempergunakan karakter huruf dengan warna dominasi merah dilis putih , warna merah pada huruf yang melambangkan peringatan dan putih bermakna mengurangi sakit sudah sesuai dengan pesan yakni diperingatkan agar selalu mempergunakan masker untuk melindungi diri dari wabah covid 19. Frase tersebut menjadi tidak menjual dikarenakan tidak melambangkan warna yang sesuai dengan bujukan dimana dipergunakan warna kuning sebagai dasar dan lis putih yang membingkai huruf. Selain bermakna pengecut ,penghianat, ceria, cemas, rasa gelisah sehingga meski dibungkus warna merah sebagai penguat bujukan tetap tidak menunjang muatan pesan. Pesan yang muncul justru kegelisahan yang ditampilkan oleh bujukan tersebut. Berbeda jika bujukan pada taman bermain maka kuning menjadi perlambang yang cocok dipergunakan.

### 4. Gambar/ilustrasi

Penggunaan gambar atau ilustrasi menjadi begitu penting jika pesan bersifat





Gambar 5. Unsur visual yang digunakan

membujuk, pesan yang diberi muatan gambar atau ilustrasi memiliki nilai lebih didalam ketersampaian pesan. Menurut Soedarso,1990 menyatakan bahwa ilustrasi adalah sebuah gambar yang melukiskan tujuan tertentu. Bahkan ini dipertegas oleh Hartanto (2001:40) Ilustrasi bukan hanya sebagai hiasan yang menarik perhatian saja, tetapi sebagai visualisasi gagasan pesan, Apabila tepat penggunaannya akan sangat efektif dalam menyampaikan isi pesan tersebut. Ilustrasi atau gambar tidak semata menjadi alat memperindah desain tetapi memiliki peranan penting dalam membantu memahami pesan secara baik.

Gambar atau ilustrasi yang dipakai di baliho ini terdiri atas berbagai gambar mulai dari logo provinsi Sulawesi Tengah, logo kota Palu, gambar hati ,latar belakang foto Gedung Jodjokodi Convention Centre serta patung tugu nol kilometer dan gambar serombongan orang yang berjejer pada gambar 5.

Jika melihat gambar yang dipergunakan pada baliho I love Indonesia I love Palu maka dapat kita telaah sebagai berikut pada pesan I love Indonesia I love Palu pada penggunaan gambar logo palu serta latar belakang gedung Djyokodi, patung nol kilometer dan logo kota palu sedikit membantu pesan untuk diterima oleh khalayak namun logo Sulawesi tengah menjadi sedikit terlalu luas karena logo Sulawesi tengah tidak mampu mewakili Indonesia yang terdiri atas sekian banyak

provinsi. Terlebih baliho ini tidak diletakkan di seluruh provinsi Sulawesi tengah.

Secara teori kita tahu bahwa normal baru atau new normal adalah cara hidup dengan tatanan baru yang tidak biasa, biasanya kita tidak menjaga jarak dalam beraktifitas maka kini kita diharuskan menjaga jarak, kebiasaan baru bagi bangsa ini juga diharuskan menggunakan masker di setiap aktifitas. Maka jika ditelaah antara muatan pesan dan gambar yang di muat di baliho sangat tidak mewakili isi pesan, ayo selalu pakai masker sedangkan gambar tidak satupun menggunakan masker. Jaga jarak, pesan dan gambar saling bertolak belakang karena jika dilihat semua yang ada digambar saling berdempetan tanpa jarak.

### Kesimpulan

Berdasarkan telaah di atas maka dapat di jelaskan terdapat tiga muatan pesan dalam baliho I love Indonesia I love Palu antara pesan pertama dan pesan kedua saling terkait muatannya , dimana keduanya menanamkan kecintaan terhadap Indonesia dengan menjaga keluarga dan bangsa dari penularan covid 19 namun terdapat beberapa kekeliruan dalam desain pesan pada penggunaan warna yang dipilih serta utamanya penggunaan unsur gambar / ilustrasi.

Penting dipahami bahwa desain pesan tidak semata mengejar unsur estetika semata tetapi bagaimana efesiensi pesan

dapat dicapai sehingga khalayak mudah memahaminya. Terlebih pada media luar ruang seperti baliho dimana orang melihatnya sambil lalu. Disainer media luar ruang harus memahami karakter media luar ruang secara baik sehingga mampu membuat desain yang tepat.

### **Daftar Pustaka**

- Al Qur'an, Hussam.2017. The Effect of Social Development on Graphic Design Practice. *An - Najah Univ. J. Res. (Humanities)*. Vol. 31(8).
- Dabner ,David, Sandra Stewart ,Eric Zempol. 2014. *Graphic Design School : The Principles and Practice of Graphic Design*. John Wiley & Sons Inc., Hoboken, New Jersey
- Dewojati, R. Kuncoro Wulan. 2009. *Desain Grafis Sebagai Media Ungkap Periklanan*.
- Hartanto, Deddi Duto. NIRMANA Vol. 3, No. 1, Januari 2001: 40 – 48
- Jalita, *Pemanfaatan Media Luar Ruang Sebagai Media Penyebaran Informasi Knpi Aceh*, skripsi 2018 UIN Ar Raniry Aceh.
- <https://study.com/academy/lesson/what-is-visual-communication-definition-history-theory-examples.html>  
diakses jam 10.12 pada tanggal 18.10.2020

# PERAN JURNALIS MCTV AJATAPPARENG DALAM MENANGKAL PEMBERITAAN HOAX LOKAL DI KABUPATEN SIDRAP

**Nirma**

*Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako*

*Jl. Soekarno Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah*

E-mail: nirmaima1401@gmail.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui bagaimana jurnalis berupaya menangkal pemberitaan *hoax* lokal di Sidrap. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif atau masalah sosial yang dideskripsikan dari hasil wawancara dengan informan dan disandikan oleh penulis. Penelitian deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik tertentu atau bidang tertentu secara aktual dan cermat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisa deskriptif terhadap menangkal pemberitaan *hoax*, adapun objek penelitian ini adalah peran wartawan dalam menangkal pemberitaan *hoax* lokal di Sidrap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fenomena yang terjadi saat ini yaitu maraknya berita-berita *hoax* yang menyebar, sehingga dapat membuat masyarakat merasa tidak aman, tidak nyaman, serta kebingungan. Dalam hal ini jurnalis dalam menangkal pemberitaan *hoax* lokal di Sidrap minimal harus mengimbangi dengan berita-berita positif, mencari, melaporkan dan meyakinkan kebenaran kepada publik. Jurnalisme di Sidrap dalam rangka mengantisipasi berita *hoax* melakukan tahapan-tahapan yaitu akurasi, objektivitas, *fairness* (adil) dan akuntabilitas kepada publik. Kebenaran dalam jurnalisme adalah semua hal yang berhubungan fakta yang didapatkan dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Sebelum dipublikasikan kepada masyarakat, jurnalis dalam menangkal pemberitaan *hoax* lokal melakukan upaya-upaya agar berita yang dihasilkan memiliki keakuratan yang terjamin dengan jalan memeriksa kembali nama dari narasumber beserta kutipannya, dan jangan sampai tertukar atau merekam seluruh pembicaraan agar kita bisa menulis kata perkata dengan tepat dengan apa yang dibicarakan oleh narasumber.

**Kata Kunci: Hoax; Jurnalis; Pemberitaan**

**Submisi: 2 November 2020**

## Pendahuluan

Sejak pertengahan tahun 2014 secara berangsur-angsur meningkat, masyarakat dihebohkan dengan munculnya banyak sekali informasi-informasi di media sosial yang bersifat *hoax*. Gelombang mengemukanya fenomena berita-berita *hoax*, berita yang diada-adakan alias palsu di berbagai media, terutama media sosial terjadi pada tahun 2016 lalu. Saking menonjolnya berita *hoax*, banyak yang berspekulasi bahwa kita hidup dalam masyarakat di mana kejujuran bertindak dan kejernihan berpikir telah hilang. Sebaliknya, saling tidak percaya dan curiga menjadi sesuatu yang wajar.

Namun harus diakui, media sosial tanpa menggunakan moral, etika, ajaran agama yang baik, justru bisa menjadi tempat yang subur bagi munculnya informasi fitnah, hasut, *hoax*, asusila. Penulis mengamati, sejak Pilgub 2012, Pilpres 2014, hingga sekarang, media sosial juga menjadi ajang polarisasi antara kubu politik yang berseberangan. Polarisasi itu kadang ekstrem, karena melibatkan fitnah, hasut dan *hoax* yang sebenarnya jauh dari perintah agama, dan norma kesusilaan bangsa kita. Dari sisi norma kesusilaan dan kesopanan, perilaku menyebar *hoax* bertentangan dengan bertindak dan berperilaku jujur,



berbicara hal-hal yang baik, menghormati orang lain.

Dari sini kita melihat bahwa ciri utama dari berita *hoax* adalah ia menohok sentimen paling sensitif dalam diri masyarakat, rasa takut akan yang lain, yang di luar kita, ketika kita sedang diterpa oleh krisis yang tak kunjung usai. Sentimen yang dipompakan adalah rasa takut akan keberadaan orang selain kita. Berita *hoax* tidak membutuhkan nalar yang runtut yang dipandu oleh pemikiran yang benar. Dengan pengaruh dan dampaknya yang begitu mengerikan, tidak ada keraguan buat kita untuk melawan produksi dan penyebaran berita-berita *hoax*. Dimana caranya bukan sekedar dengan mendukung kebijakan pemerintah untuk memblokir media yang diduga menyebarkan berita *hoax*, melainkan juga dengan memberikan ulasan dan laporan yang seakurat dan sedekat mungkin dengan fakta-fakta yang ada. Disiplin verifikasi menjadi mutlak agar kita tidak keliru dalam mengambil kesimpulan.

*Hoax* sudah merajalela di media sosial. Puncaknya saat Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Sidrap tahun 2017 dimulai. Menurut data dari Mastel (Masyarakat Telematika Indonesia) *hoax* paling sering ditemukan yaitu berkaitan dengan Sosial Politik. Suhu politik di negeri ini kembali memanas. Isu-isu politik kembali bertebaran baik di media sosial maupun media massa. Walau hajatan pilkada serentak ini terjadi di beberapa daerah namun Pemilihan Calon Bupati dan Wakil Bupati di Sidrap menjadi yang paling ramai dan panas di perbincangkan.

Berawal dari kasus perencanaan bentrok yang dilakukan paslon DOAMU, kasus penolakan program BPJS gratis, hingga kasus yang menyebutkan pemimpin relegius tapi ajarannya sangata miris. Para pendukung masing-masing pihak ramai-ramai mencari letak kelemahan lawan. Bahkan tidak sedikit mengarang cerita dan membuat berita *hoax* untuk menghasut dan mengubah pandangan masyarakat. Terlepas dari itu semua, peneliti mengikuti

perkembangan politik dan pemilihan kepala daerah oleh partai-partai politik, terutama yang terjadi di Sidrap. Pemberitaan media sosial di Sidrap akhir-akhir ini dipenuhi oleh kasus mengenai Paslon DOAMU yang di pimpin oleh Dollah Mando – Mahmud Yusuf sebagai calon Bupati dan Wakil Bupati. Berbagai media ramai-ramai memperbincangkan kasus tersebut, sehingga tak luput dari sorotan publik. Baik media elektronik, media cetak, maupun media *online* tidak pernah absen dalam memberitakan perkembangan kasus-kasus tersebut.

Jurnalisme menjadi keniscayaan bagi seorang jurnalis profesional. Dimana etika menjadi panduan saat bekerja. Seorang jurnalis harus memiliki pengetahuan tentang kesadaran akan nilai baik dan nilai buruk, benar dan salah, tepat dan tidak tepat dalam nuraninya karena hal ini memengaruhi nilai “kebenaran” dari berita yang diproduksinya.

Kebenaran dalam konteks informasi pers yakni memberitakan keadaan sebenarnya. Hal ini berkebalikan dengan *hoax* yang menyembunyikan kebenaran atau mengada-adakan kebenaran. Dalam jurnalistik, terdapat standar minimum untuk menangkal isu-isu *hoax* yaitu “menyampaikan kebenaran”. Standar tersebut, Pertama, laporan harus akurat, dengan cara melakukan verifikasi fakta sehingga diperoleh bukti yang valid adalah kewajiban reporter untuk menyampaikan kebenaran kepada masyarakat, yang paling mendekati kebenaran yaitu dengan memilih narasumber dengan *track-record* yang dipercaya.

Kedua, untuk mendukung kebenaran dalam media, jurnalis atau reporter perlu melakukan upaya pencerdasan dengan cara mendorong pemahaman audiensi. Suatu laporan harus berisi sejumlah informasi yang memberikan pemahaman bagi audiens. Seorang jurnalis dituntut untuk bisa memposisikan diri antara membuka semua informasi atau sama sekali tidak menyampaikan informasi tersebut.

Ketiga, jurnalis harus memberikan informasi yang jelas dalam laporan liputannya, laporan yang memiliki sifat seimbang.

### **Komunikasi Massa**

Terdapat berbagai macam pendapat tentang pengertian komunikasi massa. Ada yang menilai dari segmen khalayaknya, dari segi medianya dan ada pula dari sifat pesannya. Komunikasi massa dapat di definisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film. Ciri lain yang dimiliki komunikasi massa, ialah sumber dan penerima dihubungkan oleh saluran yang telah diproses secara mekanik. Sumber juga merupakan suatu lembaga atau institusi yang terdiri dari banyak orang, misalnya reporter, penyiar, editor, teknisi dan sebagainya. Oleh karena itu, proses penyampaian pesannya lebih formal, terencana (dipersiapkan lebih awal), terkendali oleh redaktur dan lebih rumit, dengan kata lain melembaga (Cangara, 2011:36-37).

Komunikasi massa adalah proses penyampaian informasi, ide, dan sikap kepada banyak orang (biasanya dengan menggunakan mesin atau media yang diklasifikasikan ke dalam media massa, seperti radio siaran, televisi siaran, surat kabar/majalah, dan film). Pendapat para ahli komunikasi massa tersebut berbeda dengan pendapat ahli psikologi sosial yang mengatakan komunikasi massa tidak selalu harus menggunakan media massa. Pidato dihadapan orang banyak di suatu lapangan, asal menunjukkan perilaku massa, dapat dikatakan sebagai komunikasi massa. Menurut ahli psikologi sosial, orang-orang yang berkumpul di suatu rapat umum pada mulanya hanya merupakan kerumunan biasa (*crowd*) yang tidak saling peduli, kemudian merasa sama-sama terikat oleh pidato yang dilakukan

orator, karena itu kerumunan tadi berubah menjadi massa. Uraian ini akan membicarakan komunikasi massa bukan dalam perspektif psikologi sosial. Oleh karenanya, yang disebut dengan komunikasi massa adalah komunikasi yang batasannya diberikan oleh para ahli komunikasi massa.

### **Media Sosial**

Di dalam web atau jaringan komputer (*internet*) ada sebuah sistem hubungan antarpengguna yang bekerja berdasarkan teknologi komputer yang saling terhubung. Juga, keterhubungan antarpengguna itu sekaligus membentuk semacam jaringan layaknya masyarakat di dunia *offline* lengkap dengan tatanan, nilai, struktur, sampai pada realitas sosial; konsep ini bisa dipahami sebagai *techno-social system*. Menurut Nasrullah (2015:11), media sosial merupakan medium di *internet* yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual.

Media sosial memiliki karakteristik khusus yang tidak dimiliki oleh beberapa jenis media lainnya. Ada batasan-batasan dan ciri khusus tertentu yang hanya dimiliki oleh media sosial dibanding dengan media lainnya. Salah satunya adalah media sosial beranjak dari pemahaman bagaimana media tersebut digunakan sebagai sarana sosial di dunia virtual.

### **Jurnalistik dan Pemberitaan**

Jurnalistik adalah proses, teknik dan ilmu pengumpulan, penulisan, penyuntingan dan publikasi berita. Jurnalistik atau Kewartawanan berasal dari kata *Journal* yang berarti catatan harian atau catatan mengenai kejadian sehari-hari, atau diartikan dengan surat kabar. Kata *Journal* berasal dari bahasa latin dan kata *Diurnalis*, yang berarti orang yang melakukan pekerjaan jurnalistik. Jadi secara Etimologis (asal usul kata/istilah kata), jurnalistik adalah laporan tentang peristiwa sehari-hari yang saat ini kita kenal

dengan istilah “berita” (*news*). Sedangkan secara singkat/ sederhana adalah kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan atau pelaporan setiap hari.

Jurnalistik bisa dibatasi secara singkat sebagai kegiatan penyiapan, penulisan, penyuntingan, dan penyampaian berita kepada khalayak melalui saluran media tertentu. Ditelusuri dari akar katanya (*diurma* „harian“, Latin; *jour* „hari“, Prancis), jurnalistik adalah kegiatan membuat laporan harian, mulai dari tahap peliputan sampai dengan penyebarannya. Jurnalistik sering disebut juga sebagai jurnalisme (*journalism*). Berdasarkan media yang digunakannya, jurnalistik sering dibedakan menjadi jurnalistik cetak (*print journalism*) dan jurnalistik elektronik (*electronic journalism*). Beberapa tahun belakangan ini muncul pula jurnalistik online (*online journalism*). Di samping jurnalistik atau jurnalisme dikenal pula istilah *pers* (*press*). Dalam pengertian sempit pers adalah publikasi secara tercetak (*printed publication*), melalui media cetak, baik surat kabar, majalah, buletin, dsb. Pengertian ini kemudian meluas sehingga mencakup segala penerbitan, bahkan yang tidak tercetak sekalipun, misalnya publikasi melalui media elektronik semacam radio dan televisi. Berdasarkan pengertian ini, dapat dikatakan bahwa jurnalistik tercakup sebagai bidang kegiatan pers; sementara tidak semua kerja pers tercakup sebagai jurnalistik. Walaupun begitu, sering kali keduanya dipersamakan atau dicampuradukkan (Budiman, 2005: 1).

Jurnalistik hadir untuk membangun masyarakat. Jurnalistik ada untuk memenuhi hak-hak warga negara, dan jurnalistik ada untuk demokrasi. Namun, tujuan utama dari jurnalistik adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan warga agar mereka bisa hidup bebas dan mengatur diri sendiri.

Elemen jurnalistik tersebut yang sejatinya harus diketahui dan menjadi landasan wartawan dalam menjalankan tugas kejournalistikannya terdiri atas (Lia Kurniawati,

2015) :

1. Kewajiban utama jurnalisme adalah pada pencarian kebenaran
2. Loyalitas utama jurnalisme adalah pada warga negara
3. Esensi jurnalisme adalah disiplin verifikasi
5. Jurnalis harus menjaga independensi dari obyek liputannya
6. Jurnalis harus membuat dirinya sebagai pemantau independen dari kekuasaan
7. Jurnalis harus memberi forum bagi publik untuk saling kritik dan menemukan kompromi
8. Jurnalis harus berusaha membuat hal penting menjadi menarik dan relevan
9. Jurnalis harus membuat berita yang komprehensif dan proporsional
10. Jurnalis harus diperbolehkan mendengarkan hati nurani personalnya

Berita adalah informasi hangat dan aktual yang disajikan kepada umum mengenai apa yang sedang terjadi, tentang apa yang harus dipikirkan dan bagaimana bertindak. Ini berarti, berita adalah laporan kejadian yang tepat pada waktunya, ringkas, cermat, dan kejadiannya nyata itu sendiri.

Dalam pengertian umum, berita berarti kabar yakni pemberitahuan oleh seseorang kepada orang lain mengenai sesuatu hal atau kejadian. Pers barat mengartikan NEWS sebagai akronim dari North, East, West dan South yang diartikan sebagai laporan dari mana-mana dan berbagai tempat di seluruh dunia. Dalam hal ini, berita adalah informasi tetapi tidak semua informasi adalah berita. Kita dapat mendefinisikan bahwa berita adalah informasi yang penting dan/atau menarik bagi khalayak audien (Sumadiria, 2006 : 13).

Arti *hoax* dalam Kamus Bahasa Inggris adalah olok-olok(an); cerita bohong. Istilah dalam Bahasa Indonesia adalah pemberitaan palsu. Pemberitaan palsu adalah usaha untuk menipu atau mengakali pembaca/pendengarnya untuk mempercayai

sesuatu, padahal sang pencipta berita palsu tersebut tahu bahwa berita tersebut adalah palsu. Salah satu contoh pemberitaan palsu yang paling umum adalah mengklaim sesuatu barang atau kejadian dengan suatu sebutan yang berbeda dengan barang/kejadian sejalinya. Suatu pemberitaan palsu berbeda dengan misalnya pertunjukan sulap; dalam pemberitaan palsu, pendengar/penonton tidak sadar sedang dibohongi, sedangkan pada suatu pertunjukan sulap, penonton justru mengharapkan supaya ditipu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ruri Rosmalinda (2017) penyebab munculnya adalah karena beberapa faktor diantaranya :

1. Kemudahan bagi masyarakat dalam memiliki alat komunikasi yang modern dan murah, dalam hal ini adalah penggunaan smartphone sebagai media pencarian informasi
2. Masyarakat mudah terpengaruh oleh isu-isu yang belum jelas tanpa memverifikasi atau mengkonfirmasi kebenaran informasi/berita tersebut, sehingga langsung melakukan tindakan *share* informasi yang belum jelas kebenarannya.
3. Kurangnya minat membaca, sehingga ada kecenderungan membahas berita tidak berdasarkan data akurat, hanya mengandalkan daya ingat atau sumber yang tidak jelas.

### Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan

berbagai metode alamiah (Moleong, 2005: 5).

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi atau masalah sosial yang dideskripsikan dari hasil wawancara dengan informan dan disandikan oleh penulis. Penelitian deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik tertentu atau bidang tertentu secara aktual dan cermat. Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisa deskriptif terhadap penyampaian kebenaran berita hoax, adapun objek penelitian ini adalah peran wartawan dalam menyampaikan kebenaran berita hoax lokal pada media sosial.

Penelitian ini mengambil data yang dikumpulkan dari informan di lapangan yang akan dilakukan dengan proses pengumpulan data yang dilakukan terus menerus hingga data jenuh dan teknik analisis data selama dilapangan berdasarkan model Miles dan Huberman. Langkah-langkah dalam analisis data sebagai berikut.

Peneliti akan melakukan reduksi data. Data yang diperoleh dari banyak informan yang ada di lapangan, sehingga perlu dilakukan analisis dan melakukan reduksi data. Mereduksi berarti merangkum dan memilih hal-hal apa saja yang pokok dan berfokus pada hal-hal yang penting saja. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2007: 92).

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sidrap Sulawesi Selatan, khususnya di MCTV Ajatappareng salah satu televisi lokal yang ada di Sidrap yang terletak di JL. Wolter Monginsidi, No.204, Kecamatan Maritengae, Kabupaten Sidrap

Data pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder:

- a. Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh

peneliti dari sumber pertamanya. Data Primer pada penelitian ini diambil dengan melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*) terhadap responden penelitian yakni wartawan dan owner/pimpinan redaksi untuk mengetahui seberapa profesional wartawan tersebut dalam menangkal berita *hoax*. Kemudian, peneliti melakukan observasi untuk mengetahui kesesuaian antara hasil wawancara dan kenyataannya dilapangan.

- b. Data sekunder adalah data yang biasanya telah tersusun dalam dokumen yaitu berupa hasil dari dokumentasi dan berdasarkan literatur-literatur yang berhubungan dengan judul penelitiannya.

Adapun jumlah informan yang akan dipilih sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dibahas. Untuk mendapatkan informasi yang mendalam pada penelitian ini, peneliti membagi informan menjadi 2 kelompok, yaitu informan primer dan informan sekunder. Informan Primer terdiri dari 5 orang informan. Kelima informan ini merupakan wartawan yang bekerja di media, sudah cukup berpengalaman karena sudah bekerja cukup lama rata-rata 2 tahun keatas. Sehingga peneliti menganggap kelima informan ini telah memenuhi kriteria sebagai informan dalam penelitian ini serta cukup mewakili jumlah wartawan di MCTV Ajatappareng untuk memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan peneliti. Informan Sekunder, digunakan peneliti untuk mengklarifikasi kebenaran data yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara kepada narasumber primer. Dalam hal ini, informan sekunder dari penelitian ini adalah pimpinan redaksi yang ada di Kabupaten Sidrap.

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi atau wawancara. Dalam praktiknya, kedua metode tersebut dapat digunakan secara bersama-sama, artinya

sambil wawancara juga melakukan observasi atau sebaliknya. Wawancara akan berlangsung baik apabila tercipta kepercayaan antara peneliti dengan yang diwawancarai (Sugiyono, 2002: 239).

Wawancara yang dilakukan peneliti dimaksudkan untuk mengetahui lebih jelas tentang berbagai hal secara langsung dari sumber-sumber yang berkepentingan dan kompeten serta untuk merekonstruksi mengenai orang, kegiatan, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara ini informan biasanya terdiri dari mereka yang terpilih saja karena sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan dan mendalami situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan para wartawan (Moleong, 2011: 189).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan anggota Jurnalis Mctv Ajatappareng yang ada di Sidrap dengan cara mengimpun data untuk proses pemecahan masalah. Data yang diperoleh dilakukan melalui tanya jawab antara peneliti dan informan. Wawancara peneliti langsung dengan informan yang tertera di halaman sebelumnya dan pertanyaan diberikan berdasarkan pedoman wawancara yang telah peneliti susun sebelumnya.

Peneliti terjun langsung melakukan observasi pada objek penelitian agar dapat memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan, dalam hal ini peneliti mengadakan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap gejala, peristiwa ataupun perilaku objek yang diteliti pada perusahaan. Informasi ini untuk mengetahui keadaan sebenarnya dan datayang dikumpulkan dicocokkan dengan hasil wawancara (Kriyantono, 2010:10). Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti yakni informasi mengenai peran jurnalis dalam menangkal *hoax*, dan hal-hal yang

berkaitan dengan pemberitaan *hoax* yang terjadi di sidrap. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi non partisipasi, yaitu observasi tanpa turun ke lapangan. Peneliti hanya sebatas penonton yang mengamati berita-berita yang disiarkan oleh Mctv Ajatappareng.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2013: 246-252) mengungkapkan komponen dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari lapangan, maka akan dibahas secara deskriptif tentang peran jurnalis dalam menangkal pemberitaan *hoax* lokal di Kabupaten Sidrap, temuan penelitian tersebut sekaligus yang akan menjadi fokus penelitian ini. Untuk memberikan pemaparan secara deskriptif, maka ada empat tahapan yang digunakan dalam penelitian ini, *Epoche* (menjauh dari/tidak memberikan suara), Reduksi, Variasi imajinasi, serta Sintesis makna dan Esensi dalam membantu peneliti menjawab temuan yang didapatkan dilapangan mengenai peran jurnalis Mctv Ajatappareng dalam menangkal pemberitaan *hoax* lokal di Kabupaten Sidrap.

Hasil deskriptif item-item pertanyaan dalam wawancara dalam penelitian ini dijabarkan dengan uraian sebagai berikut :

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian yang diperoleh peneliti saat berada di lapangan. Penelitian yang menyangkut temuan peneliti mengenai peran jurnalis Mctv Ajatappareng dalam menangkal pemberitaan *hoax* lokal di Kabupaten Sidrap. Dalam bab ini temuan data disusun menjadikan pengalaman sebenarnya sebagai data utama dalam memahami

realitas, dalam berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi-situasi tertentu. Metode yang meyakinkan kebenaran melalui kesadaran yang terfokus. Baginya kebenaran dapat diyakinkan melalui pengalaman langsung dengan catatan kita harus disiplin dalam mengalami sesuatu. Hanya melalui perhatian sadarlah kebenaran dapat diketahui. Agar dapat mencapai kebenaran melalui perhatian sadar, bagaimanapun juga, kita harus mengesampingkan kebiasaan kita.

Hal yang sangat menarik dimata peneliti saat ini yaitu fenomena yang terjadi saat ini yaitu maraknya berita-berita *hoax* yang menyebar, sehingga dapat membuat masyarakat merasa tidak aman, tidak nyaman, serta kebingungan. Maka dari itu, tugas utama jurnalis adalah minimal mengimbangi dengan berita-berita positif, mencari, melaporkan dan meyakinkan kebenaran kepada publik. Kebenaran dalam jurnalisme adalah semua hal yang berhubungan fakta yang didapatkan dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam menangkal berita *hoax*, jurnalis Mctv Ajatappareng juga harus senantiasa terus mencari kebenaran karena kebenaran dapat berubah-ubah sesuai jalannya masalah/peristiwa tersebut. Untuk memenuhi tugas dan tujuan utama mereka, yaitu menangkal pemberitaan *hoax* lokal yang ada di sidrap, jurnalis wajib melakukan empat hal, yaitu akurasi, objektifitas, *fairness* (adil) dan akuntabilitas kepada publik.

Selain itu, *hoax* sendiri telah menimbulkan keresahan dalam masyarakat bahkan dapat memecah belah persatuan dan salah satu solusi untuk mengatasi *hoax* tersebut adalah membangun daya pikir masyarakat agar tidak mudah terprovokasi oleh *hoax* yang tidak bisa dipastikan kebenarannya, mengajak masyarakat agar cerdas dalam melakukan literasi informasi, mengecek kebenaran informasi, sebelum melakukan *share* atau berbagi informasi melalui media sosial, disisi lain pemerintah harus tanggap terhadap *hoax*

yang beredar yang meresahkan masyarakat, meskipun saat ini pemerintah telah membentuk satgas anti *hoax*, pemerintah diharapkan terus melakukan verifikasi atau akreditasi terhadap media *mainstream* maupun para penyedia berita melalui televisi, koran dan media online, termasuk melakukan akreditasi dan independensi terhadap para wartawan yang menyajikan informasi serta menutup situs-situs yang menyebarkan berita *hoax* dan terus giat mensosialisasikan dan menerapkan UU ITE.

### Kesimpulan

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu maraknya berita-berita *hoax* yang menyebar, sehingga dapat membuat masyarakat merasa tidak aman, tidak nyaman, serta kebingungan. Maka dari itu, tugas utama jurnalis adalah minimal mengimbangi dengan berita-berita positif, mencari, melaporkan dan meyakinkan kebenaran kepada publik. Kebenaran dalam jurnalisme adalah semua hal yang berhubungan fakta yang didapatkan dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam mencari kebenaran, jurnalis juga harus senantiasa terus mencari kebenaran karena kebenaran dapat berubah-ubah sesuai jalannya masalah/peristiwa tersebut. Untuk memenuhi tugas dan tujuan utama mereka, yaitu menyampaikan kebenaran kepada masyarakat, jurnalis wajib melakukan empat hal, yaitu akurasi, objektivitas, *fairness* (adil) dan akuntabilitas kepada publik.

### Saran

Penyikapan secara bijaksana atas berbagai informasi yang beredar, pentingnya kesadaran atas pemanfaatan media sosial yang bisa menghadirkan rasa damai, rasa aman, serta keselamatan di tengah-tengah masyarakat menjadi suatu pesan moral yang penting dalam mengembangkan literasi media bagi publik di Indonesia yang masyarakatnya beragam. Masyarakat sebaiknya menyelidiki benar atau tidak informasi yang akan

dibagikannya. Jika tidak benar, apalagi memuat fitnah, hingga anjuran kekerasan, maka informasi itu tak perlu disebar. Kalau sumber tidak jelas, tidak terverifikasi, tidak masuk akal dan tidak bermanfaat, maka tidak usah disebar. Di sisi lain, media massa *mainstream* termasuk media berita online, diharapkan tetap mengedepankan kompetensi dan independensi, sekalipun media tersebut bekerjasama dengan kepentingan politik atau ekonomi tertentu. Media boleh saja diperjualbelikan, pemilik silih berganti, tetapi *news room* harus dipimpin orang yang kompeten dan bermoral dalam mengabdikan kepada publik luas.

### Daftar Pustaka

- Budiman Kris. 2005. *Dasar – Dasar Jurnalistik*. Jurnal Pelatihan Jurnalistik. Hal 1.
- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi, Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Lia Kurniati, (2015). *Dasar-Dasar Jurnalistik*. <https://medium.com/@koorniauwaty78/dasar-dasar-jurnalistik-b79ca768a4cf>, diakses pada 13 Maret 2019 Pukul 12.00)
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif, Ed. Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J.. 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Rosmalinda, Ruri (2017). *Fenomena penyesatan Berita di Media Sosial dalam artikel ilmiah*. [Http://www.seskoad.mil.id/admin/file/artikel/Artikel\\_Rury3.pdf](http://www.seskoad.mil.id/admin/file/artikel/Artikel_Rury3.pdf)
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sugiyono. 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d)*. Bandung :Alfabeta
- Sumadiria, AS. Haris. 2006. *Bahasa Jurnalistik: Panduan Praktis Penulis dan Jurnalis*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media



# TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA PEREMPUAN PENGAWAS SEKOLAH DASAR DI KOTA PALU

Yunidar<sup>1\*</sup>, Zainab<sup>1</sup>, Ali Karim<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Tadulako

\*E-mail: nuryunidar@yahoo.co.id

## ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan tentang penggunaan bentuk tindak tutur direktif yang terdiri atas bentuk, fungsi dan strategi tuturan bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu. Pelaksanaan penelitian ini pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Palu. Ada pun sumber data diperoleh dari tuturan perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu; (1) perekaman, (2) observasi dan (3) pencatatan lapangan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa bentuk tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu ditemukan ada empat bentuk tuturan yang sering digunakan oleh perempuan pengawas pada Sekolah Dasar yaitu *ajakan*, *permintaan*, *pertanyaan*, dan *perintah*. Keempat bentuk tersebut masing-masing memiliki penanda yang memberi kekhasan perempuan dalam bertutur. Pada tuturan ajakan, kata yang dominan digunakan yaitu *ayo* dan *mari*. Selanjutnya pada bentuk permintaan, kata yang banyak dimunculkan adalah *sebaiknya* dan *kalau boleh*. Sedangkan kalimat pertanyaan pemarkah pada intonasi merendah pada akhir kalimat yang juga diberi tanda tanya (?). Terakhir yaitu tuturan Perintah yang umumnya memakai tanda seru di akhir kalimat disertai nada suara meninggi. Kedua bentuk ini tidak menggunakan secara khusus penanda kebahasaan. Adapun fungsi tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu terdapat empat fungsi tuturan yaitu; *ajakan*, *meminta*, *bertanya* dan *perintah*. Pada fungsi *ajakan*, yang diharapkan adalah mitra tutur segera melakukan tindakan. Fungsi meminta, yang diinginkan oleh penutur bagaimana mitra tutur merespon apa yang disampaikan. Lalu fungsi bertanya yang sering digunakan oleh perempuan karena ada rasa keingintahuan penutur pada setiap kegiatan. Kemudian fungsi perintah menunjukkan bahwa perempuan pengawas Sekolah Dasar pada umumnya dipengaruhi latar belakang sosial yang lebih tinggi. Strategi tuturan direktif, terdiri atas tuturan langsung dan tidak langsung. Kedua strategi tersebut dimaknai sebagai ungkapan kesantunan dalam berkomunikasi. Begitu pula jarak sosial pembicara. Oleh karena itu, strategi direktif merupakan bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu sebagai upaya untuk menyembunyikan muka. Komunikasi antara perempuan pengawas di Kota Palu menghindari kata-kata makian dan lebih memilih kata-kata santun ketika berucap sedangkan untuk menunjukkan ketegasan, seringkali meninggikan intonasinya.

**Kata kunci: Tindak Direktif; Bahasa Perempuan; Pengawas**

**Submisi: 8 November 2020**

## Pendahuluan

Interaksi dan komunikasi yang dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial merupakan hal yang tidak terelakkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal itu dimungkinkan mengingat bahwa peran manusia yang tidak dapat terhindarkan oleh

bahasa sebagai alat komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Demikian pula penggunaan bahasa Indonesia yang sangat bergantung pada konteks yang melatari sebuah bahasa tersebut. Sebagai bahasa yang arbitrer atau mana suka bahasa Indonesia dapat digunakan pada ranah yang

berbeda sesuai bentuk fungsi dan strateginya. Penggunaan bahasa Indonesia ditinjau dari perspektif sosiopragmatik adalah bentuk tuturan yang di dalamnya terdapat partisipan tutur (Ekawati, 2018). Partisipan tutur yang terdiri atas penutur (pembicara) dan mitra tutur (lawan bicara). Terjadinya komunikasi antara partisipan satu dengan yang lainnya diharapkan penutur dan mitra tutur memiliki konsep yang sama untuk membangun komunikasi agar terjalin suatu kesepakatan bersama untuk memaknai sebuah ujaran dalam kebahasaan. Ditinjau dari aspek bertutur, perbedaan yang cukup mencolok ditemukan pula pada laki-laki dan perempuan (Purba, 2011). Perempuan dalam berbahasa cenderung ambigu dan seringkali menunjukkan ungkapan ketidakpastian. Namun perbedaan ini bersifat relatif bergantung pada konteks dan latar belakang sosial penuturnya (Suyitno, 2017).

Kajian tindak tutur dalam penelitian ini akan menjadi kajian yang khas jika dikaitkan dengan ciri dan latar berdasarkan subjek penelitian. Ciri latar penelitian ini terlihat pada keragaman etnik yang diteliti yaitu masyarakat pengawas Sekolah Dasar khususnya tuturan perempuan.

Dalam uraian yang dikemukakan oleh (Simatupang et al., 2018), untuk mendeskripsikan dan menganalisis makna sebuah tuturan, diperlukan unit-unit seperti situasi tutur, peristiwa tutur, dan tindak tutur. Hal itu diurai pula oleh Yunidar (2012) bahwa sebuah tuturan hanya dapat dimaknai jika dilatari oleh konteks. Komunikasi bahasa bukan sekadar lambang, kata, atau kalimat tetapi lebih tepat dikatakan sebagai produk dari tindak tutur. Oleh karena itu, teori tindak tutur adalah teori yang cenderung mengkaji makna kalimat dan bukan teori yang mengkaji struktur kalimat (Apriastuti, 2017).

Penggunaan bahasa perempuan pengawas pada Sekolah Dasar memiliki norma-norma yang berbeda terutama yang terkait dengan kaidah perilaku. Perempuan pengawas menunjukkan kecenderungan lebih besar untuk bertanya dan melakukan

sesuatu yang rutin untuk menjaga interaksi sosialnya.

Hal ini dilandasi oleh pandangan Graddol dan Swann (2003) yang menjelaskan hubungan bahasa dan gender hanyalah mencerminkan sosial yang tercipta melalui perilaku linguistik yang seksis. Pandangan ini memberi penjelasan sepenuhnya bahwa bahasa perempuan hendaknya mampu mengeksplorasi tuturan yang sesuai dengan konteks.

Mencermati pandangan-pandangan tentang bahasa perempuan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara potensial interaksi sosial dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya masyarakat penuturnya. Tuturan yang disampaikan oleh komunitas berbeda memiliki karakteristik bahasa yang berbeda pula. Seperti halnya pada bahasa perempuan pengawas di kota Palu.

Oleh karena itu, peneliti mengungkap bagaimana penggunaan tindak direktif bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar khususnya di kota Palu memiliki karakteristik atau kekhasan yang berbeda dengan bentuk tutur bahasa perempuan lainnya. Penggunaan bahasa sesungguhnya dilatari oleh faktor sosial penuturnya, seperti status pendidikan, status sosial, strarata sosial, dan tentu juga dipengaruhi oleh jenis kelamin (gender). Di dalam masyarakat tutur yang masih mengenal tingkat-tingkat kebangsawanan dapat pula kita lihat variasi bahasa yang berkenaan dengan tingkat-tingkat kebangsawanan tersebut. Penggunaan bahasa perempuan pada kelompok pendidikan yang sama tetapi daerah yang berbeda tentu akan memiliki perbedaan pola komunikasi yang digunakan. Dalam masyarakat tutur, bahasa dan budaya berperan serta dalam menginternalisasikan masyarakatnya agar senantiasa tunduk pada aturan kaidah yang berlaku (Susanto & Santoso, 2017). Terdapat dua pandangan dalam hal Variasi atau ragam bahasa. Pertama, variasi atau ragam bahasa itu dilihat sebagai akibat adanya keragaman sosial penutur bahasa itu dan keragaman fungsi bahasa. Kedua, variasi atau ragam

bahasa itu sudah memenuhi fungsinya sebagai alat interaksi dalam kegiatan masyarakat yang beraneka ragam. Kedua pandangan ini dapat saja diterima atau pun ditolak. Yang pasti ragam bahasa itu dapat diklasifikasikan berdasarkan ragam sosial di dalam masyarakat (Ketut, 2018).

Ketika seorang penutur ingin mengemukakan sesuatu kepada orang lain, hal yang ingin disampaikan itu adalah makna atau maksud kalimat. Untuk menyampaikan makna atau maksud tersebut, penutur harus menuangkannya ke dalam wujud tindak tutur. Tindak tutur yang akan dipilihnya bergantung pada beberapa faktor, antara lain: dengan bahasa apa tuturan tersebut harus disampaikan, siapa mitra tutur yang akan menjadi penerima ujarannya itu, dalam konteks yang bagaimanakah tuturan tersebut disampaikan, dan kemungkinan struktur bahasa yang manakah akan digunakan untuk tuturan tersebut (Mauru, 2014). Dengan demikian, untuk menyampaikan satu maksud perlu dipertimbangkan berbagai kemungkinan tindak tutur sesuai dengan situasi tutur, posisi penutur, struktur yang ada dalam bahasa yang digunakan untuk bertutur, dan mitra tutur.

Ditinjau dari sudut pandang pragmatik, untuk memahami sebuah bahasa kita dituntut untuk memahi konteks yang mewadahi bahasa dalam kaitannya dengan konteks (Saefudin, 2018). Analisis pragmatik berbeda dengan analisis semantik. Kajian semantik terpisah pada aspek situasi tutur dan mitra tutur sedangkan kajian pragmatik makna didefinisikan sebagai situasi tutur dan mitra tutur (Kustriyono, 2016). Artinya, setiap kata dan frase yang dituturkan merupakan sudut pandang budaya asal yang berbeda.

Perempuan dalam melakukan percakapan, tanpa disadari penutur telah melakukan pemilihan strategi agar apa yang dimaksudkan dapat dipahami oleh lawan tuturnya (Zulkarnain & Fitriani, 2018). Demikian pula pada bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar. Penutur berupaya agar apa yang diinginkan dapat dipahami.

Sering terjadi partisipan tutur tidak memahami benar apa yang dimaksudkan secara terang-terangan dan dapat menyakiti hati orang lain. Keberlangsungan suatu tuturan sangat bergantung pada isi dan makna performansinya (Sanjaya & Minanda, 2020).

Menurut Jahdiah (2018) kelangsungan dan ketidaklangsungan sebuah tuturan dapat diukur dengan menggunakan skala ketidaklangsungan yang dapat dilihat pada dua sudut pandang. Ada pun wujud dari kelangsungan dan ketidaklangsungan ditentukan dengan panjang jalan yang menghubungkan ilokusi ke tujuan ilokusi yang ingin dicapai. Jarak tempuh yang diinginkan mitra tutur dalam mengkonstruksi dan mengintrepretasi tuturan sehingga dalam berkomunikasi anggota masyarakat diharapkan dapat memiliki seperangkat aturan nonlinguistik yang mengarahkan bagaimana tindak tutur dilakukan (Irma, 2017).

Sejalan dengan hal ini, Gunarwan (1993) menjelaskan bahwa derajat kelangsungan suatu tuturan dapat diukur dari jarak tempuh yang diperlukan, yaitu dari titik ilokusi yang ada dalam pikiran penutur ke titik tujuan ilokusi yang ada dalam pikiran mitra tutur (Widyaningrum & Hasanudin, 2019). Untuk mengetahui kelangsungan suatu tuturan, dapat dilihat dari daya pragmatismenya. Artinya, tuturan yang memiliki daya pragmatik paling jelas disampaikan melalui strategi langsung sebab tuturan ini mengandung maksud yang sama dengan makna performatifnya. Selanjutnya, pada tuturan yang daya pragmatismenya paling samar disampaikan melalui strategi tak langsung sebab tuturan ini mengandung maksud yang berbeda dengan makna performatifnya (Fakhrudin, 2017).

Menurut Pande & Artana (2020) bahasa atau tutur dapat digunakan untuk suatu daya lokusi agar makna dasar tidak hanya mengkonsentrasikan diri pada pernyataan-pernyataan, tetapi juga menghasilkan sepenggal tutur yang merupakan bagian dari interaksi sosial.

Subroto (2011) menjelaskan bahwa bahasa dan konteks saling mendukung satu sama lain. Bahasa membutuhkan konteks dalam pemakaiannya. Begitu pun sebaliknya, konteks baru memiliki makna jika di dalamnya terdapat tindak bahasa sehingga bahasa tidak hanya berfungsi dalam interaksi-interaksi yang diciptakan, tetapi bahasa juga membentuk dan menyediakan interaksi-interaksi yang sedang terjadi (Yunidar & Harisah, 2018).

Bahasa dapat dimaknai jika ia berada dalam suatu konteks situasi yang melatarinya. Makna sebuah ujaran diinterpretasikan melalui sebuah ujaran dengan memperhatikan konteks, sebab konteks yang akan menentukan makna sebuah ujaran berdasarkan situasi (Sari, 2018). Artinya, konteks memiliki pengaruh dalam berinteraksi. Oleh karena itu, pilihan bahasa seseorang dapat berubah dari ragam baku menjadi ragam tidak baku begitu pun sebaliknya, jika situasi yang melatarinya berubah. Terjadinya perubahan bentuk bahasa yang digunakan dalam interaksi sangat dipengaruhi oleh situasi konteks akibat pengetahuan yang dimiliki oleh partisipan tutur. Termasuk dalam pemakaian bahasa perempuan (Yunidar, 2011).

Dalam uraian yang dikemukakan oleh Yunidar (2007) keberfungsian bahasa sebagai penanda jender memberikan peluang besar bagi kaum perempuan dalam perjuangan jender. Menurut aliran pemikiran feminisme fungsi ini memberikan tantangan yang semakin populer bagi arus utama jender.

### **Metode Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memerikan bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar yang didasari pada konteks nyata, yaitu interaksi pengawas kepala sekolah yang berlangsung secara alamiah di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Palu Berdasarkan hasil pemerian itu telah diperoleh penjelasan tentang bentuk, fungsi dan strategi, perempuan pengawas. Dari sudut pandang berbahasa, karakteristik yang dikaji berkenaan dengan aspek-aspek

sosial budaya masyarakat penutur yang melakukannya. Dalam hubungannya dengan norma dan nilai-nilai sosial budaya penuturnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan secara mendalam dan melakukan pencatatan lapangan secara cermat tentang konteks percakapan dan tuturan yang dipandang sebagai suatu gejala berbahasa. Di samping itu, peneliti juga melakukan pencatatan hasil wawancara terbuka kepada para pengawas perempuan sehingga alat pendukung peneliti dalam pengumpulan data dapat terpenuhi sesuai data yang dibutuhkan.

Penyimpulan data dalam penelitian ini merupakan kegiatan yang paling sering dilakukan. Tiap-tiap sesi pengumpulan data selesai dilakukan, peneliti segera melakukan penyimpulan yang disebut dengan simpulan sela. Demikian pula halnya dengan penyimpulan data tahapan yang terdiri dari sejumlah simpulan sela, dilakukan setelah tahap pengumpulan data selesai. Sedangkan penyimpulan data akhir adalah simpulan komprehensif dari tiga tahap pengumpulan data yang telah dilakukan.

Analisis data secara kualitatif menggunakan prosedur analisis data model interaktif yang diadaptasi dari model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Miles, 1994). Terdapat empat tahap yaitu (a) pengumpulan data, (b) reduksi data, (c) penyajian data, dan (d) penyimpulan data.

Tahap akhir analisis data yaitu melakukan verifikasi. Proses ini merupakan proses interpretasi sebelum dihasilkan temuan penelitian. Pada kegiatan ini dilakukan penafsiran data secara heuristik sebagaimana yang dikembangkan Leech (2016). Melalui proses ini data ditafsirkan berdasarkan hipotesis-hipotesis peneliti dan didukung oleh catatan lapangan dan data dari hasil wawancara.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini akan dideskripsikan hasil-hasil penelitian tentang tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu. Deskripsi tersebut

disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu (1) untuk mendeskripsikan bentuk tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu, (2) untuk mendeskripsikan fungsi tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu, dan (3) untuk mendeskripsikan strategi tindak direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu.

### **Bentuk Tindak Tutur Direktif**

Tindak tutur direktif adalah tindak tutur yang mampu mendorong mitra tutur melakukan sesuatu yang dikehendaki oleh penutur (Safrihady & Mardikantoro, 2017). Hal itu berlaku pula pada tindak tutur direktif yang dilakukan oleh perempuan pengawas Sekolah Dasar dengan teman sesama pengawas Sekolah Dasar.

### **Bentuk Tindak Tutur Ajakan Langsung**

Bentuk tindak tutur direktif ajakan ini ditandai dengan pemakaian pemarkah kata ajakan. Tindak Tutur tersebut dapat dilihat pada contoh data berikut:

#### **Data 1:**

Pn: Hai ibu selamat pagi (a). *Mari masuk!*

(b).

Mt: Selamat pagi ibu (c).

Konteks: Dituturkan penutur kepada tamu yang datang ke ruangan pengawas Sekolah Dasar. Penutur mengajak mitra tutur untuk masuk ke dalam ruangan pengawas Sekolah Dasar.

Data 1 bertipe imperatif karena tuturan dituturkan kepada mitra tutur berupa ajakan yang terdapat pada penggunaan kata *mari masuk!* Merupakan tuturan penutur dalam bentuk ajakan. Berdasarkan data yang diperoleh yang diberi kode tanda seru (!) pada kalimat yang mencantumkan bentuk perintah. Bentuk perintah ditandai dengan intonasi yang tinggi pada awal kata dan ditandai dengan suara yang merendah pada kata akhir. Tuturan tersebut disampaikan dalam bentuk perintah langsung yang diberi pemarkah *mari masuk!*. Berarti mengajak mitra tutur masuk ke dalam ruangan. Bentuk perintah langsung yang ditandai dengan

pemarkah *mari masuk* merupakan salah satu wujud tutur bahasa perempuan pengawas. Berdasarkan aspek semantik, tuturan *mari masuk* yang disampaikan penutur kepada mitra tutur sebagai bentuk ajakan. Kata *mari* merupakan bentuk ajakan menuntut tamu agar masuk ke dalam ruangan untuk bertemu dengan koordinator pengawas. Artinya penutur menuntut agar ajakannya harus dilakukan oleh mitra tutur. Peristiwa tutur yang berlangsung itu, dinamai tindak tutur imperatif.

### **Bentuk Tindak Tutur Permintaan Langsung**

Bentuk tindak tutur direktif permintaan ini ditandai dengan pemakaian pemarkah tanda seru. Tindak tutur tersebut dapat dilihat pada contoh data berikut:

#### **Data 2:**

Pn: Ibu ada surat itu, (a) *tolong dibaca dulu!*

(b)

Mt: Iya, saya buka dulu suratnya. (c)

Konteks: Tuturan yang dituturkan penutur kepada mitra tutur saat penutur berada di ruangan pengawas Sekolah Dasar dan bertemu dengan pengawas Sekolah Dasar lainnya.

Data 2 bertipe imperatif karena tuturan dituturkan kepada mitra tutur berupa permintaan yang terdapat pada penggunaan kata *tolong dibaca dulu!* Merupakan tuturan bahasa penutur dalam bentuk permintaan. Tuturan ini terungkap dengan adanya tanda seru (!) yang merupakan bentuk perintah pada akhir kalimat. Tuturan yang diucapkan dengan suara meninggi adalah bentuk perintah yang dalam tataran semantik dimaknai sebagai imperatif. Misalnya *tolong dibaca dulu!*. Oleh karena itu, makna yang terungkap pada kalimat tersebut menandakan adanya bentuk perintah langsung. Seperti pada kata *tolong* merupakan bentuk permintaan menuntut mitra tutur agar membuka dengan segera surat yang ditujukan untuk mitra tutur. Artinya penutur menuntut dalam permintannya agar permintaannya harus dilakukan oleh mitra tutur.

### **Bentuk Tindak Tutur Pertanyaan Langsung**

Bentuk tindak tutur direktif pertanyaan ini ditandai dengan pemakaian pemarkah kata bertanya. Tindak Tutur tersebut dapat dilihat pada contoh data berikut:

#### **Data 3:**

Pn : *Apa kabar?* (a) *Ada yang bisa dibantu?* (b)

Mt : Kabar baik, (c) saya diundang ke ruangan bapak koordinator pengawas. (d)

Konteks: Dituturkan penutur untuk bertanya kepada mitra tutur tentang apa kepentingan mitra tutur yang datang sebagai tamu ke ruangan pengawas Sekolah Dasar.

Data 3 bertipe interogatif karena tuturan dituturkan kepada mitra tutur berupa pertanyaan yang terdapat pada penggunaan kata *Apa kabar?* dan *Ada yang bisa dibantu?* Merupakan tuturan bahasa penutur dalam bentuk pertanyaan. Hal itu sering dijumpai pada kalimat yang diakhiri dengan tanda tanya (?) yang terdapat dalam kaidah tata bahasa Indonesia yang juga lazimnya disebut kalimat interogatif. Jika kalimat yang diucapkan dimulai dengan kata apa, mengapa, bagaimana, dan lainnya itu juga merupakan penanda kalimat tanya yang terdapat dalam PUEBI.

Berdasarkan aspek semantiknya, pada tuturan *Apa kabar?* Yang diucapkan penutur kepada mitra tutur yang menanyakan tentang keadaan dirinya kepada penutur. Selanjutnya pada tuturan *Ada yang bisa dibantu?* Adalah ungkapan penutur kepada mitra tutur yang bertanya dengan tujuan untuk menawarkan jasa bantuan. Tuturan tersebut dimaknai sebagai bentuk tawaran yang disampaikan secara langsung dengan ditandai dengan tanda tanya pada akhir kalimat.

### **Bentuk Tindak Tutur Perintah Langsung**

Tindak realisasi dari keinginan penutur bergantung kepada otoritasnya untuk meminta kepada lawan tutur agar memberitahukan kepada penutur tentang maksud yang ingin disampaikan. Hal itu dijelaskan pada data di bawah ini.

### **Data 4:**

Pn : *Pigi saja!* (a) Karena dari taspen mungkin

sosialisasi untuk persyaratan pensiun.

(b)

Mt : Iya bu pergi saja di hotel Santika itukan

acaranya (c)

Konteks: Suasana interaksi yang berlangsung di

ruangan pengawas ketika para pengawas sedang berbincang tentang kegiatan yang akan dilakukan.

Data 4 bertipe imperatif karena tuturan dituturkan kepada mitra tutur berupa perintah yang terdapat pada penggunaan kata *pigi saja!* Merupakan tuturan bahasa penutur dalam bentuk perintah. Terdapat pengaruh dialek atau bahasa daerah dalam kalimat *pigi saja!* Yang artinya pergi saja. Aksentuasi ini merupakan pengaruh dari bahasa Indonesia dialek Manado yang merupakan bahasa pergaulan mayoritas masyarakat kota Palu sebagai bahasa pergaulan sehari-hari.

Dalam tata bahasa Indonesia, tanda seru (!) yang digunakan pada akhir kalimat dimaknai sebagai penanda perintah. Suara meninggi yang disampaikan penutur pun juga dapat dimaknai sebagai imperatif. Pada frase *pigi saja!* Penutur mengucapkan tuturan perintah kepada mitra tutur untuk mengikuti kegiatan sosialisasi seperti yang tercantum pada surat yang diterima. Bentuk perintah yang ditandai dengan suara yang meninggi kemudian ditandai dengan tanda seru (!) pada akhir kalimat adalah bentuk perintah langsung yang disampaikan penutur kepada mitra tutur agar segera pergi mengikuti kegiatan tersebut,

### **Bentuk Tindak Tutur Pertanyaan Tidak Langsung**

Tuturan tidak langsung yang disampaikan oleh penutur namun berbeda dengan makna sesungguhnya tetapi secara harfiah sudah sesuai maksud ingin diungkap. Ada pun tuturan direktif tersebut dapat dilihat pada data di bawah ini.

### Data 5:

Pn: Hay Cu, (a) ibu lagi ada di SD Alam Alfatih (b), ibu mau tanya, (c) gimana penginputan PMP kan gak bisa online, (d) *print outnya sudah diisi?* (e)  
Mt: Sudah diisi yang di print outnya bu. (f)  
Nanti saya isi yang di aplikasi onlinenya bu. (g)

Konteks: Tuturan berlangsung ketika penutur dan mitra sedang berjauhan sehingga hanya melalui gadget.

Data 5 sedang berlangsung interaksi antara penutur dan mitra tutur dengan bentuk tuturan bertanya tidak langsung. Hal itu ditandai dengan adanya tanda tanya (?) yang dalam kaidah bahasa Indonesia dimaknai sebagai penanda bertanya. Pada tuturan *print outnya sudah diisi?* Merupakan bentuk tuturan dalam bentuk pertanyaan. *Print outnya sudah diisi?*

Penutur telah menyampaikan maksudnya kepada mitra tutur yang keduanya sudah saling memahami ungkapan tersebut. Penutur bertanya kepada mitra tutur apakah print out tersebut diisi. Pertanyaan penutur diakhiri dengan intonasi menurun pada akhir kalimat merupakan bentuk tutur bertanya langsung.

Tindak tutur direktif penutur memberikan intonasi penekanan bahasa lebih jelas dan dapat langsung dimengerti oleh mitra tutur. Pada hasil temuan penelitian tersebut, menunjukkan adanya bentuk tindak tutur direktif perempuan pengawas. Komunikasi dan interaksi yang terjadi berupa bentuk tindak tutur ajakan, bentuk tindak tutur permintaan, bentuk tindak tutur pertanyaan dan bentuk tindak tutur perintah merupakan tindak direktif bahasa perempuan pengawas dalam berinteraksi baik pada kegiatan formal maupun non formal.

### Fungsi Tindak Tutur Direktif

Fungsi tindak tutur yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Bentuk tindak tutur direktif ajakan, bentuk tindak tutur direktif permintaan, bentuk tindak tutur direktif pertanyaan, dan bentuk tindak tutur direktif perintah.

### Fungsi Tindak Tutur Direktif Ajakan

#### Data 6:

Pn: Hai ibu selamat pagi (a). *Mari masuk!* (b)

Mt: Selamat pagi ibu. (c)

Konteks: Tuturan dituturkan ketika penutur dan mitra tutur berada di dalam ruangan pengawas Sekolah Dasar.

Data 6 di atas ialah fungsi tindak tutur direktif ajakan terdapat dalam kalimat *mari masuk!*. Pada tuturan penutur tersebut berfungsi agar mitra tutur masuk ke dalam ruangan pengawas Sekolah Dasar dan bertemu dengan koordinator pengawas Sekolah Dasar. Tuturan dituturkan dengan intonasi yang sedang dalam suasana santai dan ekspresi wajah yang biasa.

### Fungsi Tindak Tutur Direktif Permintaan

#### Data 7:

Pn: Ibu ada surat itu, (a) *tolong dibaca dulu!* (b)

Mt: Iya, saya buka dulu suratnya. (c)

Konteks: Tuturan dituturkan ketika penutur dan mitra tutur berada di dalam ruangan pengawas Sekolah Dasar.

Data 7 di atas ialah fungsi tindak tutur direktif permintaan terdapat dalam kalimat *tolong dibaca dulu!* Pada tuturan penutur tersebut berfungsi agar mitra tutur melakukan permintaan dengan membuka surat kemudian membacanya. Penutur menyampaikan tuturan dengan ekspresi senyum dalam suasana santai.

### Fungsi Tindak Tutur Direktif Bertanya

#### Data 8:

Pn: Banyak mobil kemarin, *kenapa tidak baikut?*

Mt: Tidak bisa naik mobil saya

Konteks: Tuturan berlangsung di ruangan Kepala Sekolah

Data 8 di atas ialah fungsi tindak tutur direktif pertanyaan terdapat dalam kalimat *kenapa tidak baikut?* Kata *baikut* merupakan bahasa Indonesia dialek Manado

yang menjadi bahasa pergaulan pada masyarakat kota Palu. Ada pun fungsi tuturan tersebut yaitu, penutur bertanya untuk memastikan bahwa mengapa mitra tutur tidak datang pada kegiatan itu. Harapan penutur ingin mendengarkan jawaban dari mitra tutur dari pertanyaan yang diajukan.

### **Fungsi Tindak Tutur Perintah**

#### **Data 9:**

Pn: *Pergi saja!* di hotel Santika di situkan acaranya (sambil menunjuk)

Mt: Di mana itu hotel Santika?

Konteks: Tutur berlangsung di depan ruangan Kepala Sekolah.

Data 9 di atas berfungsi sebagai tindak tutur direktif perintah pada kalimat *pergi saja!* Di hotel Santika di situkan acaranya. Tuturan tersebut menunjukkan kalimat perintah yang ditandai dengan nada yang agak meninggi dan diakhiri dengan tanda seru (!). penutur menyuruh mitra tutur untuk pergi ke hotel Santika dalam rangka mengikuti suatu kegiatan. Bentuk tuturan perintah yang digunakan penutur agar mitra tutur segera mengikuti maksud yang disampaikan itu.

### **Strategi Tindak Tutur Direktif**

Strategi bertutur berdasarkan teknik penyampaian dikelompokkan menjadi dua, yaitu tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung. Dalam melakukan percakapan, tanpa disadari penutur melakukan pemilihan strategi-strategi dalam bertutur agar apa yang dimaksudkan dapat dipahami oleh penuturnya dengan mudah dan jelas.

### **Strategi Tindak Tutur Direktif Langsung**

Strategi langsung adalah tuturan yang secara langsung disampaikan penutur kepada mitra tutur agar segera bertindak untuk melakukan sesuatu.

### **Strategi Tindak Tutur Ajakan Langsung**

#### **Data 10:**

Pn: Hai ibu selamat pagi *Mari masuk!*

Mt: Selamat pagi ibu

Konteks: Dituturkan penutur kepada mitra tutur ketika mitra tutur datang bertamu di ruangan pengawas Sekolah Dasar karena diundang ke ruangan bapak koordinator pengawas Sekolah Dasar.

Data 10 merupakan strategi langsung dalam bentuk ajakan yang secara langsung disampaikan penutur kepada mitra tutur yang berkunjung ke ruangan pengawas Sekolah. Pada tuturan tersebut penutur secara langsung menuturkan *mari masuk* yaitu ajakan untuk memasuki ruangan pengawas Sekolah Dasar untuk bertemu koordinator pengawas Sekolah Dasar.

### **Strategi Tindak Tutur Permintaan Langsung**

#### **Data 11:**

Pn: Ibu ada surat itu, (a) *tolong dibaca dulu!*  
(b)

Mt: Iya, saya buka dulu suratnya. (c)

Konteks: Interaksi berlangsung pada saat berada di ruangan pengawas Sekolah Dasar.

Data 11 merupakan tuturan direktif permintaan langsung yang disampaikan penutur saat berada di ruangan pengawas Sekolah Dasar. Pada tuturan tersebut penutur secara langsung menuturkan *tolong dibaca dulu!* Yaitu permintaan penutur meminta mitra tutur agar segera membuka surat dan kemudian membacanya.

### **Strategi Tindak Tutur Pertanyaan Langsung**

#### **Data 12:**

Pn: *Ibu Manis sudah turun? Ibu Manisnya kita sudah ok?*

Mt: Ada beberapa itu belum menjawab.

Konteks: interaksi berlangsung antara penutur dan mitra tutur di ruangan pengawas Sekolah Dasar

Data 12 merupakan strategi langsung tindak tutur direktif pertanyaan yang secara langsung dituturkan oleh penutur kepada mitra tutur yang berada di ruangan pengawas Sekolah Dasar. Pada tuturan tersebut penutur secara langsung menuturkan *Ibu Manis sudah turun?* yaitu pertanyaan penutur untuk mengetahui tentang kinerja pengawas Sekolah Dasar.



Selanjutnya penutur secara langsung menuturkan *ibu Manis PMPnya kita sudah ok?* yaitu pertanyaan penutur untuk mengetahui tentang data pemetaan mutu pendidikan yang akan diinput.

### **Strategi Tindak Tutur Perintah Langsung**

#### **Data 13:**

Pn: *Iya bu pergi saja!* Di hotel Santika itukan acaranya.

Mt: Di mana itu hotel Santika?

Konteks: Interaksi sedang berlangsung di ruang pengawas Kepala Sekolah.

Data 13 adalah tuturan direktif dalam bentuk kalimat langsung yang disampaikan dengan strategi langsung. Pada tuturan tersebut penutur secara langsung menuturkan *iya bu pergi saja!* yaitu perintah penutur untuk mengarahkan mitra tutur agar mengikuti kegiatan tersebut sesuai surat yang ditujukan penutur.

### **Strategi Tindak Tutur Direktif Tidak Langsung**

Strategi tidak langsung adalah ungkapan yang disampaikan penutur kepada mitra tutur dengan direktif langsung tanpa menggunakan kata-kata klise. Tujuannya agar pendengar segera paham dan segera melakukan sesuatu sesuai apa yang dituturkan.

### **Strategi Meminta Tidak Langsung dengan Modus Bertanya**

#### **Data 14:**

Pn: Hai Cu,(a) ibu lagi ada di SD Alam Alfatih (b), ibu mau tanya, (c) gimana penginputan PMP kan gak bisa online,(d) *print outnya sudah diisi?*(e)

Mt: Sudah diisi yang di print outnya bu. (f)  
Nanti saya isi yang di aplikasi onlinenya bu. (g)

Konteks: Dituturkan pada saat interaksi berlangsung di luar ruangan sehingga percakapan melalui alat komunikasi handphone.

Data 14 merupakan tuturan penutur tergolong strategi meminta tidak langsung dengan modus bertanya pada tuturan *print*

*outnya sudah diisi?* Tuturan tersebut digunakan penutur untuk meminta print out data yang telah diberikan agar segera diberikan kembali kepada ibu Halimah. Penutur menyampaikan keinginannya ketika berada di sekolah SD Alam Alfatih. Penutur meminta informasi terkait dengan penginputan data selanjutnya.

### **Karakteristik Bahasa Tuturan Perempuan Pengawas**

Perempuan sebagai penutur menggunakan bentuk kalimat yang santun dan banyak bertanya. Penutur juga memberikan banyak penekanan dengan menggunakan bahasa yang santun sebagaimana yang terjadi pada kalangan pengawas Kepala Sekolah.

### **Tuturan Ajakan**

#### **Data 15:**

Pn: Hai ibu selamat pagi (a). *Mari masuk!* (b).

Mt: Selamat pagi ibu (c) .

Konteks: Dituturkan penutur kepada tamu yang datang ke ruangan pengawas Sekolah Dasar. Sebagai pengawas senior yang disegani dan dihormati sering mengajak bawahannya untuk selalu bertemu di ruang kerjanya,

Percakapan data 15 di atas, adalah tamu yang datang itu merupakan perempuan yang lebih tua usianya dan status sosialnya lebih tinggi, sehingga penutur menggunakan bahasa yang santun. Bila seorang penutur ketika menerima tamu dan mengajak orang masuk ke ruangnya selalu menggunakan kata-kata yang santun, apa bila penutur menggunakan kata *mari* maka usia tamu yang dipersilahkan untuk masuk itu lebih tua dari usia penutur dan strata sosialnya lebih tinggi. Tetapi juga ada pembeda, ketika tamu yang datang itu usianya lebih muda dari penutur, teman sebayanya, kata yang digunakan biasa saja, misalnya ayo kita masuk, hai masuk, ei masuk, tamaki, pesua.

## Tuturan Permintaan

### Data 16:

Pn: Ibu ada surat itu, (a) *tolong dibaca dulu!*  
(b)

Mt: Iya, saya buka dulu suratnya. (c)

Konteks: Suasana pertemuan di pagi hari untuk membicarakan persiapan kegiatan hari ini.

Kata *tolong* pada percakapan data 16 di atas, biasanya digunakan untuk kalimat meminta bantuan agar dapat saling bekerja sama. Dalam kalimat *tolong dibaca dulu* mempunyai makna kata yang merupakan kata santun karena digunakan untuk meminta kesediaan mitra tutur yang merupakan pengawas senior dari penutur. Dengan menggunakan kata *tolong* berarti penutur menghormati mitra tutur sebagai senior dengan tujuan agar permintaannya dapat dipenuhi. Jika mitra tutur bukan pengawas senior maka kalimat yang digunakan bisa menjadi *baca dulu ini surat!* Kalimat yang tercipta menjadi kalimat perintah bukan lagi kalimat meminta.

## Tuturan Pertanyaan

### Data 17:

Pn: *Jadi komiu berangkat kemarin?* (a)

Mt: Tidak jadi, apa cuma naik motor saya  
(b)

Konteks: Dituturkan penutur untuk bertanya kepada mitra tutur apakah mitra tutur mengikuti kegiatan yang diikuti oleh pengawas Sekolah Dasar lainnya.

Pada percakapan data 17 tersebut penutur memberikan kalimat pertanyaan yang mendapat pengaruh dialek dari bahasa daerah provinsi Sulawesi Tengah yaitu bahasa Kaili dengan menggunakan kata *komiu* yang artinya Anda atau orang kedua. Dalam bahasa Kaili kata *komiu* merupakan kata yang sopan yang digunakan untuk menyapa seseorang yang lebih tua, dapat dilihat kalimat yang digunakan oleh penutur dengan cara penyampaian yang tidak memaksa mitra tutur tapi dengan intonasi yang sopan bertanya kepada mitra tutur yang merupakan senior penutur sehingga kalimat jadi *komiu* berangkat kemarin? yang

digunakan penutur untuk bertanya kepada mitra tutur.

## Tuturan Perintah

### Data 18:

Pn: *Iya bu pergi saja!* Di hotel Santika itukan acaranya.

Mt: Di mana itu hotel Santika?

Konteks: Pembicaraan berlangsung di siang hari dengan topik diskusi rapat pimpinan di hotel.

Pada percakapan data 18 tersebut penutur memberikan kalimat perintah, dapat dilihat kalimat yang digunakan oleh penutur dengan cara penyampaian yang tidak memaksa mitra tutur tapi dengan intonasi yang sopan meminta mitra tutur yang merupakan senior penutur.

## Karakteristik Bahasa Perempuan

Penggunaan bahasa pada masyarakat multietnik dipengaruhi oleh faktor sosial dan faktor kebahasaan lainnya (Taum, 2006). Bahasa perempuan lebih banyak menggunakan *hedges* dibanding dengan laki-laki. Perempuan lebih enggan mengalami konflik sehingga mereka lebih senang menggunakan bentuk-bentuk diperluas yang dapat memungkinkan perbedaan pendapat tanpa harus berlanjut pada konfrontasi secara terbuka.

Dalam berkomunikasi, bahasa perempuan pengawas Kepala Sekolah terjadi dalam banyak hal, seperti penanda lingual maupun nonlingual. Pada masyarakat tutur, setiap individu memiliki karakteristik yang khas dalam bentuk dan penyampaian tutur. Oleh karena itu, kekhasan dalam bertutur pada bentuk, strategi penyampaian tutur baik langsung maupun tidak langsung dinyatakan dalam bentuk ungkapan yang sudah saling memahami antara satu dengan lainnya. Sebab melalui tindak tutur, perempuan dapat menyampaikan tuturannya khususnya pada tindak direktif. Hal itu banyak dijumpai pada interaksi yang berlangsung pada tuturan perintah, bertanya, mengajak, dan melarang.

Hasil penelitian ini ditemukan bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar lebih banyak menggunakan kata-kata santun. Teramati dari beberapa tuturan yang menunjukkan khas perempuan dalam berbahasa. Walaupun dari segi status sosial masih tampak ada perbedaan namun tidak dapat dikategorikan sebagai bentuk ketidaksantunan.

Bahasa perempuan pengawas masih pada taraf yang wajar. Oleh karena itu, interaksi yang terjalin antara pengawas satu dan lainnya masih dalam batas kewajaran sesuai dengan pengamatan yang peneliti peroleh.

### Kesimpulan

Bentuk tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu ditemukan ada empat bentuk tuturan yang sering digunakan oleh perempuan pengawas pada Sekolah Dasar yaitu *ajakan, permintaan, pertanyaan, dan perintah*. Keempat bentuk tersebut masing-masing memiliki penanda yang memberi spesifikasi perempuan dalam bertutur. Pada tuturan ajakan, kata yang dominan digunakan yaitu *ayo dan mari*. Selanjutnya pada bentuk permintaan, kata yang banyak dimunculkan adalah *sebaiknya dan kalau boleh*. Sedangkang kalimat pertanyaan permaknanya pada intonasi merendah pada akhir kalimat yang juga diberi tanda tanya (?). Terakhir yaitu tuturan Perintah, pada umumnya memakai tanda seru di akhir kalimat dan nada suara meninggi. Kedua bentuk ini tidak menggunakan secara khusus penanda kebahasaan.

Adapun fungsi tindak tutur direktif perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu ditemukan terdapat empat fungsi tuturan yaitu; *ajakan, meminta, bertanya dan perintah*. Pada fungsi ajakan, yang diharapkan adalah mitra tutur segera melakukan tindakan. Fungsi meminta, yang diinginkan oleh penutur bagaimana mitra tutur merespon apa yang disampaikan. Lalu fungsi bertanya yang sering digunakan oleh perempuan karena ada rasa keingintahuan penutur pada setiap kegiatan. Kemudian

fungsi perintah menunjukkan bahwa perempuan pengawas Sekolah Dasar pada umumnya dipengaruhi latar belakang sosial yang lebih tinggi.

Strategi tuturan direktif, terdiri atas tuturan langsung dan tidak langsung. Kedua strategi tersebut dimaknai sebagai ungkapan kesantunan dalam berkomunikasi. Begitu pula jarak sosial pembicara. Oleh karena itu, strategi direktif merupakan bahasa perempuan pengawas Sekolah Dasar di kota Palu sebagai upaya untuk menyembunyikan muka.

Komunikasi antara perempuan pengawas di Kota Palu menghindari kata-kata makian dan lebih memilih memakai kata-kata santun dan juga pengucapan yang benar serta jelas dan untuk menunjukkan ketegasan seringkali meninggikan intonasinya.

### Daftar Pustaka

- Antariksa, K., Purnomo WP, Y. S., & Ernawati, E. (2019). Klasifikasi Ujaran Kebencian pada Cuitan dalam Bahasa Indonesia. *Jurnal Buana Informatika*. <https://doi.org/10.24002/jbi.v10i2.2451>
- Apriastuti, N. N. A. A. (2017). Bentuk, Fungsi Dan Jenis Tindak Tutur Dalam Komunikasi Siswa Di Kelas Ix Unggulan Smp Pgri 3 Denpasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran PPs Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Ekawati, M. (2018). Kesantunan Semu Pada Tindak Tutur Ekspresif Marah Dalam Bahasa Indonesia. *Adabiyat: Jurnal Bahasa Dan Sastra*. <https://doi.org/10.14421/ajbs.2017.01101>
- Fakhrudin, M. (2017). Penerapan Kaidah Berbahasa dalam Percakapan Berbahasa Indonesia. *Journal of Language Learning and Research*.
- Graddol dan Swann (2003). Gender Voices, Telaah Kritis Bahasa-Jender. Pasuruan: Pedati
- Irma, C. N. (2017). Tindak Tutur dan Fungsi Tuturan Ekspresif dalam Acara Rumah Perubahan Rhenald Kasali. *SAP*

- (*Susunan Artikel Pendidikan*).  
<https://doi.org/10.30998/sap.v1i3.1181>
- Jahdiah, N. (2018). Kesantunan Tindak Tutur Bamamai dalam Bahasa Banjar: Berdasarkan Skala Kesantunan Leech. *Ranah: Jurnal Kajian Bahasa*.  
<https://doi.org/10.26499/rnh.v7i2.530>
- Ketut, P. I. G. N. (2018). Ragam Bahasa Indonesia. *Ragam Bahasa Indonesia*.
- Kustriyono, E. (2016). Perubahan Makna dan Faktor Penyebab Perubahan Makna dalam Media Cetak (Kajian Semantik Jurnalistik). *Bahastra*.
- Leech, G. (2016). Principles of Pragmatics. In *Principles of Pragmatics*.  
<https://doi.org/10.4324/9781315835976>
- Mauru, S. (2014). Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Interaksi Masyarakat Multietnik. *Jurnal Pendidikan Humaniora*.  
<https://doi.org/10.17977/jph.v2i1.4440>
- Miles, M. A. (1994). Miles and Huberman (1994)- Chapter 4.pdf. In *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Pande, N. K. N. N., & Artana, N. (2020). Kajian Pragmatik Mengenai Tindak Tutur Bahasa Indonesia Dalam Unggahan Media Sosial Instagram @halostiki. *ALFABETA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pembelajarannya*.  
<https://doi.org/10.33503/alfabeta.v3i1.766>
- Purba, A. (2011). Tindak Tutur dan Peristiwa Tutur. *Pena: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*.
- Rahayu, A. P. (2015). Menumbuhkan Bahasa Indonesia yang Baik dan Benar dalam Pendidikan dan Pengajaran. *Jurnal Paradigma*.
- Saefudin, S. (2018). Pendekatan Pragmatik dalam Mendukung Kemampuan Komunikasi Lisan. *Buletin Al-Turas*.  
<https://doi.org/10.15408/bat.v19i1.3694>
- Safrihady, S., & Mardikantoro, H. B. (2017). Jenis dan Fungsi Pragmatis Tindak Tutur Masyarakat Melayu Dialek Sambas di Kota Singkawang. *Seloka: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*.
- Sanjaya, S., & Minanda, R. (2020). Analisis Penggunaan Ungkapan Mengingatkan oleh Pembelajar Bahasa Jepang Berdasarkan Gender (Studi Terhadap Mahasiswa Bahasa Jepang di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). *Chi'e: Journal of Japanese Learning and Teaching*.  
<https://doi.org/10.15294/chie.v8i2.40498>
- Sari, R. I. (2018). Bentuk Tuturan Direktif Pada Guru Dalam Situasi Pembelajaran Bahasa Indonesia Siswa Kelas X Man Malang 1. *KEMBARA: Jurnal Keilmuan Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*.  
<https://doi.org/10.22219/kembara.vol3.no1.79-97>
- Simatupang, R. R., Rohmadi, M., & Saddhono, K. (2018). Alih kode dan campur kode tuturan di lingkungan pendidikan. *LingTera*.  
<https://doi.org/10.21831/lt.v5i1.19198>
- Subroto, E. (2011). Pengantar Studi Semantik dan Pragmatik. In *Surakarta: Cakrawala Media*.
- Susanto, H., & Santoso, B. W. J. (2017). Wujud Peralihan Kode dalam Peristiwa Tutur Informal Masyarakat Multietnis di STKIP Singkawang Kalimantan Barat. *JP-BSI (Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia)*.  
<https://doi.org/10.26737/jp-bsi.v2i1.235>
- Suyitno, I. (2017). Aspek Budaya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA). *Bahasa Dan Sastra Indonesia Dalam Konteks Global*.
- Taum, Y. Y. (2006). Masalah-Masalah Sosial Dalam Masyarakat Multietnik. *Focus Group Discussion "Identifikasi Isu-Isu Strategis Yang Berkaitan Dengan Pembangunan Karakter Dan Pekerti Bangsa."*
- Widyaningrum, H. K., & Hasanudin, C. (2019). Bentuk lokusi, ilokusi, dan perlokusi siswa dalam pembelajaran

tematik. *BAHA STRA*.  
<https://doi.org/10.26555/bahastra.v39i2.14161>

- Yunidar. (2007). Ekspresi Tutar Penolakan Mahasiswi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako: Kajian Perspektif Jender. *Disertasi*. Universitas Negeri Malang. Tidak Dipublikasikan
- Yunidar. (2011). Saling Pengertian Antar Dialek Bahasa Kaili Di Lembah Palu. *LiNGUA: Jurnal Ilmu Bahasa Dan Sastra*, 5(2).  
<https://doi.org/10.18860/ling.v5i2.621>
- Yunidar, & Harisah, S. (2018). *Literacy Capability of Elementary Students in Answering Try Out Questions Made By*. 2(December), 293–300.
- Zulkarnain, S. I., & Fitriani, N. (2018). Perbedaan Gaya Bahasa Laki-Laki dan Perempuan Pada Penutur Bahasa Indonesia dan Aceh. *Gender Quality: International Journal of Child & Gender Student.s*.

# PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN PENDENGAR MS RADIO

Yusran Yunus<sup>1\*</sup>, Mahpuddin<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako  
Jln. Soekarna Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah

\*Email: yusrannyunus@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan media sosial *instagram* dalam membangun hubungan terhadap pendengar *MS Radio*. Penelitian ini dilakukan di *MS Radio*, Palu-Indonesia. Adapun informan merupakan pengurus dan pengikut akun sosial media *instagram MS Radio*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan studi komunikator. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak empat (4) orang. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *MS Radio* memiliki tiga (3) akun sosial media yaitu: *instagram*, *twitter*, dan *facebook*. Media sosial *instagram* adalah media sosial utama yang digunakan karena fitur-fitur yang dimiliki *instagram* cukup membantu dalam menyebarkan informasi-informasi yang ingin mereka bagikan kepada khalayak. *instagram* sebagai alat bantu *MS Radio* dalam menjangkau khalayak seluas-luasnya. Sifat media sosial *instagram* yang mudah dan praktis menjadikan media sosial *instagram* sebagai alat bantu penyebaran informasi dan program yang mudah dijangkau dan diterima oleh khalayak, dalam memberikan informasi yang ingin diberikan kepada khalayaknya. Sehingga pesan yang disampaikan mudah diakses serta dapat diterima dengan cepat oleh pendengarnya.

**Kata Kunci:** Media Sosial; Instangram; MS Radio

**Submisi:** 15 Januari 2020

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Sejak bergulirnya UU No.32 Tahun 2002 tentang penyiaran, saat ini dunia penyiaran di Indonesia mengalami perubahan yang berarti. Pertumbuhan penyiaran radio dan televisi baik di kota maupun di daerah meningkat sangat pesat. Pesatnya angka perkembangan radio swasta menyebabkan kecemasan, sebab tingkat persaingan atau kompetisi di industri ini juga semakin meningkat

Salah satu wujud signifikansi kemajuan teknologi adalah fenomena digitalisasi media. Digitalisasi media tumbuh berkat adanya kemajuan teknologi akhir-akhir ini. Perkembangan teknologi

yang pesat membuat segala sesuatu menjadi lebih praktis. Banyaknya temuan baru di dunia teknologi mempermudah berbagai macam aktivitas yang dilakukan dalam keseharian manusia. Mudahnya mengakses informasi di berbagai media.

Beberapa stasiun radio di Kota Palu sudah mulai menggunakan media sosial sebagai media pendukung. Contohnya *MS Radio* yang hadir di beberapa media sosial, seperti *instagram*. Tujuan penggunaan akun *instagram* dilakukan untuk terus menarik perhatian para pendengarnya dan sebagai upaya dalam membangun hubungan dengan pendengarnya. Melalui media sosial *MS Radio* selalu meng-*update* info terbaru mengenai segmentasi acara, bahkan kuis berhadiah. Selain mendekati para

pendengar dengan penyiar, media sosial tersebut sangat berguna untuk menarik perhatian para pendengar.

### **Radio Sebagai Media Komunikasi Massa**

Pada dasarnya komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa (media cetak dan elektronik). Sebab awal perkembangannya, komunikasi massa berasal dari pengembangan kata *media of mass communication* (media komunikasi massa) (Hidayat, 2011: 3-4). Radio adalah media massa yang memiliki jangkauan selektif terhadap segmen pasar tertentu (Kasali, 1993: 121). Dalam masyarakat agraris dengan jangkauan wilayah yang sangat luas, radio telah memenuhi kebutuhan yang dapat memicu perubahan pada masyarakat.

Kualitas daya pancar sebuah radio sangat ditentukan antara lain oleh tingginya antena dan kualitas peralatan yang dimilikinya. "Radio adalah suatu susunan implus elektronis yang disebut sinyal dan ditransmisikan oleh gelombang-gelombang elektromagnetis" (Kasali, 1993:128). Sinyal-sinyal radio ini memiliki tinggi (*amplitude*) dan lebar (*widher*). Lebar gelombang ini menunjukkan sinyal frekuensi radio tersebut.

Karakteristik radio siaran dalam memproduksi suatu siaran adalah auditori, mengandung gangguan, transmisi, *theatre of mind* dan identik dengan musik (Romli, 2004:22-23).

### **New Media**

Istilah "*new media*" (media baru) telah digunakan sejak tahun 1960-an dan telah mencakup seperangkat teknologi komunikasi terapan yang semakin berkembang dan beragam. *New media* merupakan media yang menawarkan *digitisation, convergece, interactivity* dan *develoment of network* terkait penambahan pesan dan penyampaian pesannya. Kemampuan menawarkan interaktivitas memungkinkan pengguna dari *new media* memiliki pilihan informasi apa yang dikonsumsi, sekaligus mengendalikan

keluaran informasi yang dihasilkan serta melakukan pilihan-pilihan yang diinginkannya. Kemampuan menawarkan suatu *interactivity* inilah merupakan konsep sentral pemahaman tentang *new media*, menurut Flew (Mc Quail, 2011: 89).

Carrie Heeter dalam Bayquni (2018: 232) memaparkan dimensi-dimensi interaktivitas yang digunakan untuk mengklasifikasi media, yaitu:

1. Dimensi kompleksitas dari pilihan yang tersedia. Maksudnya adalah beberapa banyak pilihan yang dimiliki khalayak dalam segi isi informasi dan waktu yang bisa digunakan untuk mengaksesnya.
2. Dimensi besaran usaha yang harus dikeluarkan oleh khalayak untuk dapat menerima pesan dari media yang bersangkutan. Dengan kata lain, bagaimana perbandingan aktivitas yang dilakukan khalayak dengan aktivitas yang dibuat media.
3. Dimensi tingkat respon media terhadap khalayaknya. Maksudnya adalah seberapa aktif sebuah media dapat merespon umpan balik yang diberikan khalayaknya. Media dengan tingkat interaktivitas yang tinggi menanggapi umpan balik yang diberikan oleh khalayaknya dengan cepat. Dalam kondisi tertentu, media dengan tingkat interaktivitas yang tinggi dapat melakukan interaksi dengan khalayaknya seakan-akan melakukan percakapan langsung.
4. Dimensi kemampuan untuk mengawasi pengguna informasi oleh khalayaknya. Media dengan tingkat interaktivitas yang tinggi dapat memantau perilaku dalam menerima pesannya, kemudian menyesuaikan sistemnya berdasarkan umpan balik yang dihasilkan dari analisis perilaku tersebut.
5. Dimensi kemudahan dalam menambah informasi baru. Maksudnya adalah seberapa mudah khalayak dapat turut menyediakan dan menyebarkan pesan kepada

khalayak lain. Berdasarkan kriteria ini, siaran televisi memiliki interaktivitas rendah, sedangkan media online memiliki tingkat interaktivitas yang sangat tinggi.

6. Dimensi kemampuan memfasilitasi komunikasi internet. Maksudnya adalah seberapa mudah interaksi terjadi antar khalayak dapat terjadi.

Tentu saja, media baru tidak seperti interaksi tatap muka, tetapi memberikan bentuk interaksi baru yang membawa kita kembali pada hubungan pribadi dalam cara yang tidak bisa dilakukan oleh media sebelumnya.

Martin Lister (2009: 13-14) menyatakan bahwa media baru memiliki beberapa karakteristik, yaitu digital, interaktif, *hipertekstual*, *virtual*, jaringan, dan simulasi.

#### A. Digital

Media baru mengacu media yang bersifat digital dimana semua data diproses dan disimpan dalam bentuk angka dan keluarannya di simpan dalam bentuk cakram digital. Terdapat beberapa implikasi dari digitalisasi media yaitu dematerialisasi atau teks terpisah dari bentuk fisik, tidak memerlukan ruangan yang luas untuk menyimpan data karena data dikompres menjadi ukuran yang lebih kecil, data mudah diakses dengan kecepatan yang tinggi serta mudahnya data dimanipulasi.

#### B. Interaktif

Merupakan kelebihan atau ciri utama dari media baru. Karakteristik ini memungkinkan pengguna dapat berinteraksi satu sama lain dan memungkinkan pengguna dapat terlibat secara langsung dalam perubahan gambar ataupun teks yang mereka akses.

#### C. Hiperteks

Teks yang mampu menghubungkan dengan teks lain di luar teks yang ada. Hiperteks ini memungkinkan pengguna dapat membaca teks tidak

secara berurutan seperti media lama melainkan dapat memulai dari mana pun yang diinginkan.

#### D. Jaringan

Karakteristik ini berkaitan dengan ketersediaan konten berbagi melalui internet. Karakteristik ini melibatkan konsumsi. Sebuah contoh, ketika kita akan mengkonsumsi suatu teks media, maka kita akan memiliki sejumlah besar teks yang sangat berbeda dari yang tersedia dalam berbagai cara.

#### E. Virtual

Karakteristik ini berkaitan dengan upaya mewujudkan sebuah dunia virtual yang diciptakan oleh keterlibatan dalam lingkungan yang dibangun dengan grafis komputer dan video digital.

#### F. Simulasi

Simulasi tidak berbeda jauh dengan virtual. Karakter ini terkait dengan penciptaan dunia buatan yang dilakukan melalui model tertentu.

### Media Sosial

Media sosial adalah struktur sosial yang terdiri dari elemen-elemen individu, kelompok atau organisasi yang terhubung dan terjadi interaksi satu sama lain dengan menggunakan perantara teknologi informasi (Abugaza, 2013: 16). Sedangkan menurut Mandibergh bahwa media sosial adalah media yang mawadahi kerja sama di antara pengguna yang menghasilkan konten (*user-generated content*) (Nasrullah, 2017: 11).

Bahwa media sosial merupakan suatu media yang diakses dan dipergunakan oleh banyak orang dan tidak hanya digunakan saja akan tetapi dapat juga digunakan semaksimal mungkin dengan adanya kelebihan untuk memberikan respons terhadap apa yang mereka akses melalui internet Abugaza (2013: 20).

Namun Nasrullah menjelaskan dalam bukunya berjudul Media Sosial (2017: 12), bahwa media sosial adalah medium internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya



maupun interaksi, bekerjasama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara *virtual*

Pengantar media sosial memiliki kelebihan dibandingkan dengan media konvensional, antara lain:

1. Kesederhanaan

Dalam sebuah produksi media konvensional dibutuhkan keterampilan tingkat tinggi dan keterampilan marketing yang unggul. Sedangkan media sosial sangat mudah digunakan, bahkan untuk orang tanpa dasar IT-pun dapat mengaksesnya, yang dibutuhkan hanyalah *smartphone*, komputer jinjing dan koneksi internet.

Media sosial menawarkan kesempatan tak tertandingi untuk berinteraksi dengan pelanggan dan membangun hubungan. Perusahaan tidak dapat melakukan hal tersebut. Media tradisional hanya melakukan komunikasi satu arah.

2. Jangkauan Global

Media tradisional dapat menjangkau secara global tetapi tentu saja dengan biaya yang sangat mahal dan memakan waktu. Melalui media sosial, bisnis dapat mengkomunikasikan informasi dalam sekejap, terlepas dari lokasi geografis. Media sosial juga memungkinkan menyesuaikan konten anda untuk setiap segmen pasar dan memberikan kesempatan bisnis untuk mengirimkan pesan ke lebih banyak pengguna.

3. Terukur

Dengan sistem *tracking* yang mudah, pengiriman pesan dapat terukur, sehingga perusahaan langsung dapat mengetahui efektivitas promosi. Tidak demikian dengan media konvensional yang membutuhkan waktu yang lama.

*Instagram* berasal dari pengertian dari keseluruhan fungsi aplikasi ini. Kata “insta” berasal dari kata “instan”, seperti

kamera polaroid yang pada masanya lebih yang lebih dikenal dengan sebutan “foto instan”. Instagram juga dapat menampilkan foto-foto secara instan seperti *polaroid* di dalam tampilannya. Sedangkan untuk kata “gram” berasal dari kata “*telegram*” yang cara kerjanya untuk mengirimkan informasi kepada orang lain dengan cepat (Atmoko, 2012:16).

## Metode Penelitian

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe penelitian yang bersifat deskriptif. Tipe ini digunakan untuk memberikan gambaran dan menguraikan tentang keseluruhan objek yang diteliti sesuai dengan data diperoleh. Jenis riset ini bertujuan membuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2008: 69). Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis sumber. Penelitian ini akan dilakukan berdasarkan metode studi komunikator yaitu studi mengenai komunikator sebagai individu maupun institusi (Kriyantono, 2006: 12).

Definisi operasional adalah variabel penting yang ada dalam setiap penelitian dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman penafsiran terhadap istilah-istilah yang ada dalam sebuah penelitian. Adapun definisi operasional yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. *MS Radio* adalah radio berbasis musik yang menyasar target market dewasa muda (25-39) yang akan menghadirkan beragam hal terbaru dan menarik seputar kota palu ( lokal), nasional hingga informasi mancanegara.
2. Kegiatan penyiaran radio adalah media komunikasi massa berkarakter audio yang menyalurkan gagasan dan informasi dalam bentuk suara secara umum dan terbuka, berupa program teratur dan berkesinambungan.
3. Media Sosial adalah media yang sekarang *trend* dikalangan masyarakat karena para penggunanya dapat langsung berinteraksi satu sama

- lainnya, saling berbagi informasi dan mudah untuk berpartisipasi sehingga lebih mudah dalam berkomunikasi.
4. *Instagram* adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik *instagram* sendiri.
  5. dimensi-dimensi interaktivitas yang digunakan untuk mengklasifikasi media, yaitu:
    - a. Dimensi kompleksitas adalah beberapa banyak pilihan yang dimiliki khalayak dalam segi isi informasi yang diberikan dan waktu yang bisa digunakan untuk mengakses informasi yang diberikan oleh akun media sosial *instagram MS Radio*.
    - b. Dimensi besaran usaha adalah seberapa besar usaha yang harus dikeluarkan oleh khalayak untuk dapat menerima pesan dari media sosial milik *MS Radio*. Dengan kata lain, bagaimana perbandingan aktivitas yang dilakukan khalayak dengan aktivitas yang dibuat *MS Radio* dalam media sosial miliknya.
    - c. Dimensi tingkat respon media terhadap khalayaknya. adalah seberapa cepat pihak *MS Radio* dapat merespon umpan balik yang diberikan khalayaknya dalam media sosial *instagram* milik *MS Radio*.
    - d. Dimensi kemampuan untuk mengawasi pengguna informasi oleh khalayaknya. adalah bagaimana *MS Radio* dengan tingkat interaktivitas yang tinggi di media sosial *instagram* dapat memantau perilaku dalam menerima pesannya, kemudian menyesuaikan sistemnya berdasarkan umpan balik yang dihasilkan dari analisis perilaku tersebut.
    - e. Dimensi kemudahan dalam menambah informasi baru. Maksudnya adalah seberapa mudah khalayak *MS Radio* dapat turut menyediakan dan menyebarkan pesan kepada khalayak lain.
    - f. Dimensi kemampuan memfasilitasi komunikasi internet. Maksudnya adalah seberapa mudah interaksi terjadi antar khalayak dapat terjadi di dalam akun media sosial *instagram* yang dimanfaatkan oleh *MS Radio*.
- Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di *MS Radio* Palu yang beralamat di Jl. Masjid Raya NO. 9A, Kel. Lolu Utara Kec. Palu Timur Sulawesi Tengah.
- Tehnik penentuan informan secara *Purposive* yaitu dengan cara menentukan informan berdasarkan keperluan peneliti dan dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi atau sampel (Suyanto, 2005: 171).
- Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan yang cukup mendalam dan memahami pemanfaatan media sosial dalam kegiatan *MS Radio* dalam memanfaatkan media sosial *instagram*. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri tiga orang yaitu :
- a. *General Manager MS Radio* (sebagai seorang yang mengelola harian *MS Radio* dan juga seorang yang merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengawasi semua aktifitas di *MS Radio*).
  - b. *Head Of Office* sekaligus admin *MS Radio* (sebagai seorang yang bertanggung jawab dalam mengelola akun media sosial *MS Radio*).
  - c. Selain informan dari *MS Radio* sebagai subjek penelitian utama,

penulis juga menetapkan subjek penelitian pendukung yang juga tidak kalah penting, yaitu khalayak *MS Radio* yang menjadi target radio tersebut. Penulis menetapkan dua orang khalayak atau pendengar *MS Radio* sebagai orang yang sering mendengar berbagai informasi dari *MS Radio*, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Dapat mempertanggungjawabkan setiap pernyataan yang diucapkan untuk kebutuhan penelitian.
2. Pengikut *instagram MS Radio*.
3. Pernah mendengar siaran di *MS Radio* minimal 3 kali atau lebih selama tahun 2019.
4. Berdomisili di Kota Palu.

Untuk menunjang penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

- a) Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumber dan diolah sendiri oleh peneliti untuk dimanfaatkan (Ruslan, 2008: 138). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara.
- b) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah tersedia. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber pada dokumen, buku-buku, literatur, majalah-majalah dan foto-foto yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai pelengkap data primer.

Menurut Bungin (2004: 42), bahwa metode pengumpulan data adalah dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang *valied* dan *reliabe*". Adapun aspek dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yang terdiri dari observasi dan wawancara mendalam. Berikut ini penjelasan tiga aspek tersebut yaitu :

- a) Observasi
- b) Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)
- c) Dokumentasi

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Bogdan dan Biklen dalam Moleong, (2004: 248) mendefinisikan, analisis data kualitatif sebagai upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelolah, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Maka data yang terkumpul dari hasil pengamatan dan wawancara lapangan selanjutnya dianalisis dan disajikan bukan dalam angka-angka tapi berupa kata-kata atau narasi. Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang disebutkan sebelumnya maka analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif..

## **Hasil dan Pembahasan Proses Produksi**

Dari hasil penelitian terlihat bahwa *MS Radio* dalam membangun hubungan terhadap pendengarnya yaitu dengan cara memanfaatkan media sosial *instagram* karena di era media digital sekarang pengguna media sosial telah mencakup semua kalangan masyarakat khususnya yang berada di Kota Palu seperti melalui media sosial *instagram*. Pemanfaatan media sosial *instagram* oleh *MS Radio* tersebut bertujuan untuk membagi mengenai informasi-informasi segment acara atau program-program yang dilakukan *MS Radio* sehingga pendengar *MS Radio* dapat dengan mudah mengetahui informasi-informasi apa saja yang diberikan oleh *MS Radio* sehingga pendengar *MS Radio* yang mengikuti akun media sosial *MS Radio* tersebut mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Namun Nasrullah menjelaskan dalam bukunya berjudul *Media Sosial* (2017: 12 ), bahwa media sosial adalah

medium internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun interaksi, bekerjasama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara *virtual*

Pengantar media sosial memiliki kelebihan dibandingkan dengan media konvensional, antara lain:

1. Kesederhanaan. Dalam sebuah produksi media konvensional dibutuhkan keterampilan tingkat tinggi dan keterampilan marketing yang unggul. Sedangkan *MS Radio* memanfaatkan media sosial *instagram* yang sangat mudah digunakan, bahkan untuk orang tanpa dasar IT-pun dapat mengaksesnya, yang dibutuhkan hanyalah *smartphone*, mempunyai akun *instagram* dan koneksi internet untuk mendapatkan informasi yang disediakan oleh *MS Radio*. Dalam hal ini Media sosial *instagram MS Radio* menawarkan kesempatan untuk berinteraksi dengan pendengarnya melalui fitur-fitur yang tersedia di media sosial *instagram* dan yang mereka bagikan di postingan akun media sosial *instagram* milik *MS Radio* dan membangun hubungan terhadap pendengarnya. Media konvensional tidak dapat melakukan hal tersebut. Media tradisional hanya melakukan komunikasi satu arah.
2. Jangkauan Global. Media tradisional dapat menjangkau secara global tetapi tentu saja dengan biaya yang sangat mahal dan memakan waktu. Melalui media sosial *instagram MS Radio* dapat mengkomunikasikan dan membagikan informasi dalam sekejap, terlepas dari lokasi geografis. Dengan memanfaatkan Media sosial *instagram* siapapun orang-orang yang menggunakan media sosial *instagram* dapat mengakses dengan mudah informasi yang telah dibagikan oleh akun media sosial *instagram MS Radio*.

3. Terukur. Dengan memanfaatkan media sosial *MS Radio* dapat melihat jumlah *followers* di media sosial dengan sistem tracking yang mudah melalui fitur insight. *MS Radio* menggunakan media sosial *instagram* dengan mudah mengetahui kenaikan dan perkembangan *followers MS Radio* pengiriman pesan yang dikirimkan oleh khalayak kepada *MS Radio* dapat terukur. sehingga *MS Radio* langsung dapat mengetahui efektivitas promosi dan informasi yang mereka bagikan dengan respon yang mereka dapat dari khalayak. Tidak demikian dengan media konvensional yang membutuhkan waktu yang lama.

Kehadiran media sosial di era digital sekarang memberikan kemudahan bagi semua instansi baik instansi swasta maupun pemerintah dalam membagikan informasi karena media sosial sangat mudah digunakan, bahkan untuk orang tanpa dasar teknologi informasi pun dapat mengaksesnya, yang dibutuhkan hanyalah *smartphone* dan koneksi internet, begitu juga dengan *MS Radio*. Melihat semakin banyak pengguna media sosial di kalangan masyarakat membuat *MS Radio* untuk menggunakan serta memanfaatkan media sosial sebagai media pendukung terkait penyebaran informasi mengenai segment acara dan informasi program-program *MS Radio*. Sebagaimana yang di kemukakan oleh Abugaza (2013: 20), bahwa media sosial merupakan suatu media yang diakses dan dipergunakan oleh banyak orang dan tidak hanya digunakan saja akan tetapi dapat juga digunakan semaksimal mungkin dengan adanya kelebihan untuk memberikan respons terhadap apa yang mereka akses melalui internet.

Selanjutnya dalam memberikan informasi *MS Radio* telah memanfaatkan dua akun media sosial *instagram* yang pertama akun official @msradiopal sebagai akun utama *MS Radio* dalam membagikan atau memberikan informasi

yang mereka ingin berikan kepada khalayaknya dan yang kedua adalah akun khusus program spesial @pct.msradiopalu yang khusus membahas semua tentang film, box office yang akan segera tayang di bioskop.

Carrie Heeter dalam Bayquni (2018: 232) memaparkan dimensi-dimensi interaktivitas yang digunakan untuk mengklarifikasi media, yaitu:

1. Dimensi kompleksitas dari pilihan yang tersedia. beberapa banyak pilihan yang dimiliki khalayak dalam segi isi informasi. *MS Radio* memanfaatkan dua akun *instagram* yang pertama adalah akun *official MS Radio @msradiopalu* dan akun khusus media sosial *instagram* program *Popcorn Time* yaitu @pct.msradiopalu untuk mempermudah pendengarnya memilah-milah informasi yang mereka akses dan butuhkan. Lalu waktu yang bisa digunakan untuk mengakses informasi yang diberikan oleh *MS Radio* cukup mudah untuk di akses karena pihak *MS Radio* tidak mengunci akun-akun media sosial *instagram* miliknya.
2. Dimensi besaran usaha yang harus dikeluarkan oleh khalayak untuk dapat menerima pesan dari media media sosial *instagram* milik *MS Radio* sangatlah mudah karena pihak *MS Radio* tidak pernah mengunci akun media sosial miliknya agar siapapun yang ingin mendapatkan informasi melalui *MS Radio* dapat dengan mudah mereka dapatkan. perbandingan aktivitas yang dilakukan khalayak dengan aktivitas yang dibuat media sosial *instagram MS Radio* telah memberikan informasi dengan rutin dalam seminggu mereka sudah mengatur apa saja yang akan mereka bagikan untuk khalayak dapat menerima informasi yang diberikan oleh *MS Radio*.
3. Dimensi tingkat respon media terhadap khalayaknya. *MS Radio* dalam merespon dan menanggapi pesan-pesan yang diberikan kepada khalayaknya melalui akun media sosial *instagram*nya dengan cepat. Pesan yang diberikan oleh pendengar *MS Radio* cenderung melalui fitur *direct message* dan sangat minim pendengar memberikan pesan di kolom komentar terhadap *MS Radio* melalui gambar atau video yang diposting di halaman akun media sosial *instagram* milik *MS Radio*.
4. Dimensi kemampuan untuk mengawasi pengguna informasi. Pendengar *MS Radio* dapat dengan mudah memberikan kritik dan saran terhadap *MS Radio* seperti yang telah di kemukakan oleh Michael (39) jika merespon pesan apa yang diberikan khalayak *MS Radio* pasti akan merespon khalayak yang mengkritik dan memberi saran yang baik akan terima dengan baik oleh pihak *MS Radio*. Namun untuk saat ini *MS Radio* belum pernah menerima kritik di akun media sosial *instagram MS Radio*.
5. Dimensi kemudahan dalam menambah informasi baru. Dalam postingan di akun media sosial *instagram MS Radio* khalayak dapat dengan mudah membagikan informasi yang telah diberikan *MS Radio* melalui akun media sosial *instagram* miliknya dikarenakan adanya fitur *repost* di media sosial *instagram* dapat dengan mudah digunakan. Usaha khalayak dalam ikut andil dalam menyebarkan informasi-informasi yang telah diposting oleh akun media sosial *instagram MS Radio* dapat dengan mudah dilakukan oleh khalayak.
6. Dimensi kemampuan memfasilitasi komunikasi internet. Dalam hal ini *MS Radio* telah memberikan ruang terhadap khalayak dalam berin-

teraksi ke sesama pendengar *MS Radio* dengan tidak mengunci akun dan tidak mengunci kolom komentar di akun media sosial *instagram MS Radio*. Namun di setiap postingan *instagram MS Radio* jarang didapatkan interaksi antar khalayak dapat terjadi.

Tentu saja, media baru tidak seperti interaksi tatap muka, tetapi memberikan bentuk interaksi baru yang membawa kita kembali pada hubungan pribadi dalam cara yang tidak bisa dilakukan oleh media sebelumnya. Adapun menurut Van Dijk dalam Nasrullah (2017: 11). bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi karena itu media sosial dapat dilihat dari medium (*fasilitator*) *online* yang menguatkan hubungan antarpengguna sekaligus sebagai sebuah ikatan sosial.

Seperti yang dikatakan Van Dijk media sosial memberikan *MS Radio* kesempatan untuk melakukan berbagai macam atau aktifitas atau kolaborasi bersama mitra yang terkait isu yang mereka angkat. Kesempatan ini jelas memberikan *MS Radio* ruang dan mendapatkan eksistensi lebih di media sosial.

Dalam penggunaannya peran media sosial pada akun media sosial *instagram MS Radio* yang paling sering dilakukan yakni edukasi dan promosi kegiatan. Kedua konten ini menjadi konten yang paling sering di produksi di akun media sosial *MS Radio* karena visi dan misi *MS Radio* yang bersiaran untuk memajukan atau menghibur dan mengedukasi masyarakat kota Palu khususnya. dan memberikan informasi lokal, nasional, hingga internasional dan intertainment, musik, film dan informasi hiburan.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa *MS Radio* memiliki 3 (tiga) akun sosial media yaitu : *instagram*, *twitter*, dan

*facebook*. Media sosial *instagram* adalah media sosial utama yang digunakan karena fitur-fitur yang dimiliki *instagram* cukup membantu dalam menyebarkan informasi-informasi yang ingin mereka bagikan kepada khalayak. *MS Radio* memilih *instagram* dari 3 (tiga) media sosial yang digunakan oleh *MS Radio* karena menurut pihak *MS Radio* media sosial *instagram* adalah media sosial yang paling *power full* untuk dimanfaatkan saat ini dibanding dengan media sosial lain, dan dengan fitur-fitur yang ada di dalam media sosial *instagram*. pihak *MS Radio* merasa membutuhkan fitur yang dimiliki oleh media sosial *instagram* karena dapat membantu membagikan dan mempromosikan apa saja informasi yang ingin mereka sebar. Menurut pihak *MS Radio* mereka tidak memanfaatkan media sosial *twitter* dikarenakan fitur yang ada dalam media sosial masih kurang membantu pihak *MS Radio* karena keterbatasan fitur yang ada dalam *twitter* yang utama yaitu penulisan yang terbatas sekalipun media sosial *twitter* media sosial yang cenderung lebih mengarah pada penulisan. Pihak *MS Radio* juga pernah memanfaatkan media sosial *facebook*, akan tetapi pihak *MS Radio* merasa fitur dalam media sosial *facebook* kurang dapat membantu karena keterbatasan jumlah pertemanan dan tidak adanya *feedback* dari khalayak *MS Radio* sehingga komunikasi yang dilakukan hanya menjadi satu arah.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan memberikan beberapa saran sehubungan dengan penelitian ini, antara lain :

1. *MS Radio* sebagai media konvensional yang memiliki tiga media sosial, sebaiknya kedepannya tidak hanya berfokus pada satu media sosial saja seperti *instagram*. Walaupun sumber daya manusianya masih kurang, mungkin kedepannya bisa menggunakan media sosial lain

lebih setara agar bisa menjangkau khalayak lebih luas dari sebelumnya.

2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggali lebih dalam hal yang menarik mengenai pemanfaatan media sosial pada program acara khusus *Popcorn Time* yang ada di *MS Radio*.
3. Diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pemanfaatan media sosial

### Dafatr Pustaka

- Abugaza, Anwar. 2013. *Social media politica: gerak massa tanpa lembaga*. Jakarta: tali writing&publishing house
- Atmoko, Bambang Dwi. 2012. *Instagram handbook*. Jakarta: PT. TransMedia
- Bayquni, 2018. Partisipasi Khalayak Media Online Terhadap Liptan6.com dalam Memenangkan Persaingan Industri Media Massa di Indonesia. *Jurnal Pustaka Komunikasi*. Vol.1 No. 2
- Bungin, Burhan. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Hidayat, Nur Dedy. 2011. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasali, Renald. 1993. *Managemen Periklanan*. Jakarta. PT.Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Pratis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group : Jakarta.
- Lister, M. 2009. *New Media: Acritical Introduction, Second edition*. New York. Routledge
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa*McQuail, Edisi Keenam Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Ruli. 2017. *Media Sosial*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Romli, Asep Syamsul. 2004. *Broadcast Jurnalis*. Bandung. Bandung. Nuansa.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Relations dan Komuunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Sebagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media

# JARINGAN KOMUNIKASI AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DALAM PENANGANAN TANGGAP DARURAT PASCA BENCANA DI KOTA PALU

**Zulvaningsih Lestari**

*Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako*

Email: zulva.ningsih3@gmail.com

## ABSTRAK

ACT adalah yayasan yang bergerak di bidang sosial dan kemanusiaan. ACT mengembangkan aktivitasnya, mulai dari kegiatan tanggap darurat, pemulihan pasca bencana, pemberdayaan dan pengembangan masyarakat. Pada tahun 2018 untuk pertama kalinya ACT berada di Kota Palu, memiliki 16 posko wilayah, 36 posko unit dan 159 posko dapur umum yang terbagi di wilayah Sulteng. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan jaringan komunikasi ACT pada saat penanganan pasca bencana di Kota Palu, adapun data informan diperoleh dari observasi awal di Kantor ACT cabang Sul-Teng. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah delapan (8) orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, ACT membangun jaringan dengan membangun posko kemanusiaan menggunakan jaringan yang telah terbentuk sebelumnya. Melalui posko ini banyak yang ingin ikut terlibat langsung dalam penanganan tanggap darurat hingga pasca bencana yang dilakukan oleh ACT kemudian hal ini membuat jaringan ACT makin berkembang dalam membangun jaringan ACT menggunakan pola semua saluran yang dimana pola ini tidak harus mengikuti garis struktur koordinasi. Adapun pola internal yang digunakan oleh ACT ialah pola semua saluran dan pola rantai. Pola rantai digunakan untuk menerima intruksi atau perintah dari atasan sedangkan pola semua saluran, semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya.

**Kata kunci: Aksi Cepat Tanggap; Jaringan Komunikasi; Pasca Bencana**

**Submisi: 19 April 2020**

## Pendahuluan

Indonesia termasuk Negeri yang rawan terkena bencana alam. Begitu banyak wilayah yang memiliki ancaman bencana gempa bumi dan tsunami, letusan gunung api, air pasang, tanah longsor, kebakaran dan sebagainya Ma'arif dalam Humaedi (2015: 212). Bencana bisa terjadi kapan pun dan dimana pun, tanpa memandang status sosial, identitas keagamaan dan asal suku para korbannya. Bencana bisa menimpa masyarakat yang tinggal di perkotaan, pedesaan bahkan pedalaman sekalipun. Bencana alam juga bisa menimpa seseorang dan komunitas muslim yang taat maupun seorang muslim yang tidak pernah taat. Bahkan orang non-muslim pun juga bisa

mengalami bencana seperti dengan saudara-saudara yang muslim (Humaedi, 2015: 212).

Januari hingga September 2018 sebanyak 1.999 bencana alam yang terjadi di Indonesia. Lombok dan Sumbawa merupakan kejadian yang sangat besar bagi bangsa Indonesia pasalnya, gempa yang terjadi menyebabkan 546 orang meninggal dunia. Setelah beberapa minggu kejadian di Lombok, Indonesia kembali berduka dengan musibah yang terjadi pada tanggal 28 September 2018 pada pukul 18.02 WITA yang dimana telah terjadi bencana gempa bumi berkekuatan 7,4 skala richter, berlangsung saat patahan Palu koro yang melintasi Kota Palu, bergeser sekitar 10 kilometer di bawah permukaan tanah,



sebelumnya telah terjadi getaran-getaran kecil sepanjang hari. Gempa ini bukanlah yang pertama melanda Kota Palu, tapi inilah yang terkuat. Lima menit kemudian Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) merilis peringatan tsunami yang mencapai 0,5 sampai tiga meter dan disusul likuifaksi yang terjadi di beberapa titik seperti, Balaroa, Petobo dan Jonooge Sigi. Likuifaksi berlangsung pada tanah berpasir yang mudah terendam air, seperti tanah di Kota Palu yang dekat dengan laut. Guncangan yang ditimbulkan akibat gempa tersebut menyebabkan tanah kehilangan ikatan sehingga melarut seperti air dan mengalir membawa bangunan dan kendaraan yang ada di atasnya ([www.bccnews.com](http://www.bccnews.com)).

Jumlah korban yang tewas akibat bencana gempa bumi dan tsunami di Sulawesi Tengah, per 11 Oktober 2018 pukul 13.00 WIB, meningkat menjadi 2.073 korban. Jumlah tersebut terdiri dari 1.663 korban dari Kota Palu, 171 korban dari Donggala, Sigi 223 korban, Parigi Moutong 15 korban, dan Pasangkayu Sulawesi Barat 1 orang. Seluruh korban tersebut, menurut data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), sudah dimakamkan. Sebanyak 994 korban dimakamkan secara massal, sedangkan 1.079 korban dimakamkan oleh keluarga. Selain korban tewas, BNPB mencatat ada 10.679 orang luka berat. Tercatat pula 680 orang hilang yang diperkirakan masih tertimbun di bawah reruntuhan bangunan akibat gempa dan tsunami. Selain itu, gempa bermagnitudo 7,4 yang terjadi Jumat 28 September tersebut juga mengakibatkan 82.775 mengungsi di sejumlah titik. Dilaporkan pula, 67.310 rumah dan 662 sekolah rusak. Ditambah lagi, terdapat 22 fasilitas kesehatan dan 99 fasilitas peribadatan rusak berat. ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)).

Ada tiga hal penting dalam mempersoalkan bencana beserta penanganan bencananya. *Pertama*, bencana harus ditanggapi sebagai proses yang harus dilihat dari tahapan historis, termasuk bagaimana pembentukan dan kelahiran dari

bencana tersebut, karena sebagai sesuatu proses, bencana sebenarnya bisa dikelola dan dikendalikan pada tingkatan yang berbeda-beda berdasarkan pengetahuan, tindakan, sikap dan kelembagaan yang tersedia. Hal tersebut juga akan memungkinkan minimalisasi dari status kerentanan masyarakat terhadap suatu bencana. *Kedua*, bencana perlu ditanggapi sebagai konteks, bukan sekedar peristiwa yang terjadi suatu saat. Sebagai konteks, ia memberikan perspektif dan definisi tentang *code of conduct* yang dipatuhi secara kolektif, baik bagi masyarakat maupun berbagai pihak lain dalam berbagai bentuk tindakan dan kebijakan yang variatif. *Ketiga*, bencana merupakan ranah bagi pemahaman yang lebih mendasar dan dalam tentang hakikat dari hubungan dalam konstruksi masyarakat. Keberadaan dan akibat bencana dapat menjangkau spektrum yang luas sehingga bencana memberi potensi menghubungkan analisis ilmu sosial dengan pilihan ideologis dan kepentingan yang menentukan kehadiran dari suatu bencana (Abdullah dalam Humaedi, 2015 : 213-214).

Bencana alam yang terjadi di Kota Palu, Sigi dan Donggala ini mengundang berbagai lembaga dan organisasi kemanusiaan berdatangan ke Kota Palu untuk tanggap darurat termasuk membantu meminimalisir kerusakan, serta membantu mendistribusikan kebutuhan masyarakat terdampak bencana. Meskipun begitu, wilayah terdampak gempa, tsunami dan likuifaksi di Palu, Sigi dan Donggala, Sulawesi Tengah masih membutuhkan banyak Relawan untuk menyalurkan logistik dengan cepat hingga ke pelosok daerah terisolir.

Sebelumnya akses masuk logistik ke Palu juga awalnya sangat sulit dan terkendala oleh bandar udara yang belum bisa digunakan dan jalan yang tidak bisa diakses karena longsor akibat gempa, maka semua bantuan dari Makassar, Balikpapan, Jawa Timur, dan Lombok sempat tertahan beberapa hari di Makassar ([www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com)).

Bencana di Kota Palu tidak hanya mengundang perhatian dari kota-kota yang ada di Indonesia ataupun luar negeri. Hal ini juga membuat Provinsi yang ada di dekatnya seperti, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat ikut merasakan kehilangan sehingga menimbulkan rasa empati yang sangat besar. Di mana ada banyak makan, minum dan tempat untuk beristirahat yang mereka sediakan sepanjang perjalanan dan ditawarkan secara cuma-cuma bagi pengungsi ataupun korban bencana yang melewati lokasi mereka.

Bencana ini tidak hanya menarik gerakan sosial dari masyarakat daerah sekitar maupun Indonesia tetapi hingga ke luar Negeri, ada 19 negara yang menawarkan bantuan untuk bencana gempa Donggala dan tsunami Palu, Sulawesi Tengah. 19 negara itu di antaranya, Amerika Serikat, Perancis, Ceko, Swiss, Norwegia, Hungaria, Turki, Uni Eropa, Australia, Korea Selatan, Arab Saudi, Qatar, Selandia Baru, Singapura, Thailand, Jepang, India, dan Cina. Adapun organisasi internasional yang menawarkan bantuan juga datang dari *The United Nations Development Programme* (UNDP) ([www.msn.com](http://www.msn.com)).

Salah satu organisasi yang ikut membantu pemulihan di Kota Palu hingga saat ini adalah Aksi Cepat Tanggap (ACT). Guna merespon kedaruratan dan penyelamatan korban pada Jumat 28 September dini hari, tim ACT telah diterbangkan menuju Kota Palu di fase darurat, upaya evakuasi korban meninggal, penanganan medis, pemenuhan logistik, hingga penyediaan dapur umum yang menjadi prioritas.

Konvoi truk bantuan pertama yang dilakukan ACT berangkat dari Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap), dibagi menjadi dua. Lima truk ke pesisir Donggala dan lima truk merapat ke Posko Logistik ACT di wilayah Kota Palu. Konvoi truk ACT yang pertama ini sekaligus membuka jalur darat Poros Mamuju. ACT bekerjasama dengan beberapa lembaga, tokoh masyarakat dan penduduk lokal untuk mengkoordinasikan kerusakan dan kebutuhan masyarakat Kota

Palu sehingga pemulihan pasca bencana tersebut bisa berjalan dengan baik dan cepat ([www.act.id](http://www.act.id)).

Aksi Cepat Tanggap (ACT) adalah yayasan yang bergerak di bidang sosial dan kemanusiaan. Sejak tahun 2012 ACT mengubah dirinya menjadi sebuah lembaga kemanusiaan global, dengan jangkauan aktivitas yang lebih luas lagi. Pada skala lokal, ACT mengembangkan jejaring ke semua provinsi baik dalam bentuk jaringan relawan dalam wadah MRI (Masyarakat Relawan Indonesia) maupun dalam bentuk jaringan kantor cabang ACT. Jangkauan aktivitas program sekarang sudah sampai ke 30 provinsi dan 100 kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Pada skala global, ACT mengembangkan jejaring dalam bentuk *representative person* sampai menyiapkan kantor ACT di luar negeri. Jangkauan aktivitas program global sudah sampai ke 22 Negara di kawasan Asia Tenggara, Asia Selatan, Indocina, Timur Tengah, Afrika, Indocina dan Eropa Timur. Wilayah kerja ACT di skala global diawali dengan kiprah dalam setiap tragedi kemanusiaan di berbagai belahan dunia seperti bencana alam, kelaparan dan kekeringan, konflik dan peperangan, termasuk penindasan terhadap kelompok minoritas berbagai negara.

### **Komunikasi Organisasi dan Jaringan Komunikasi**

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi yang sifatnya berorientasi kepada kepentingan organisasi. Komunikasi organisasi menurut persepsi Katz dan Kahn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Pengertian komunikasi organisasi juga di jelaskan oleh Zelko dan Dance yang mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi *internal* dan *eksternal* (Muhammad, 2015:65).

Jaringan komunikasi adalah sebuah sistem kerja antara dua orang bahkan lebih yang bekerja bersama-sama untuk menempuh suatu tujuan yang sama. Jaringan merupakan sistem dari garis komunikasi yang berhubungan dengan pengirim dan penerima dalam sebuah fungsi sosial organisasi, yang memengaruhi perilaku individu yang bekerja di dalamnya dan posisi individu yang bekerja dalam jaringan tersebut serta memainkan peranan kunci dalam menentukan perilaku dan perilaku orang yang di pengaruhi (Suryanto, 2015 : 324).

Menurut Rogers dan Kincaid (Hapsari, 2016 : 26-27) jaringan komunikasi merupakan individu-individu yang terkoneksi antara satu dengan lainnya yang dihubungkan oleh arus komunikasi yang terpola. Ada dua kata kunci utama dari jaringan komunikasi. *Pertama*, aktor yaitu jaringan komunikasi melihat fenomena atau peristiwa dari sisi mikro (aktor) bukan makro. *Kedua*, relasi yaitu bagaimana aktor-aktor tersebut berinteraksi satu sama lain (Hapsari 2016: 27).

Jaringan komunikasi merupakan sistem komunikasi umum dan saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Jaringan ini dapat dilihat dari dua perspektif. *Pertama*, kelompok kecil sesuai dengan sumberdaya yang dimilikinya akan mengembangkan pola komunikasi yang menggabungkan beberapa struktur jaringan komunikasi. *Kedua*, jaringan komunikasi ini bisa dipandang sebagai struktur yang diformalkan yang diciptakan oleh suatu organisasi sebagai sarana komunikasi organisasi.

Menurut Tomy Suprpto dalam Suryanto (2015 : 592) Ada enam peranan jaringan komunikasi yaitu:

#### 1. *Opinion Leader*

Arni Muhammad dalam Masmuh (2010: 59) menjelaskan orang ini, disebut pemuka atau pemimpin pendapat yang dibutuhkan karena pengaruh mereka. Mereka merupakan orang yang mengikuti

dan dipercaya orang lain untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi.

#### 2. *Gate Keepers*

Katz dan Lazarsfeld (Masmuh, 2010: 60) penjaga gawang berarti mengendalikan satu bagian strategis dari suatu saluran, agar memiliki kekuatan untuk memutuskan apakah sesuatu yang mengalir melintasi saluran akan sampai kepada kelompok tersebut atau tidak. Penjaga gawang ialah yang mengontrol arus informasi di antara anggota organisasi. Posisinya berada di tengah suatu jaringan dan menyampaikan pesan dari satu orang kepada orang lain maupun memberikan informasi. Peran ini juga dapat menolong anggota penting dari organisasi seperti pimpinan, menghindarkan informasi yang telah berlalu dan hanya memberikan informasi yang penting-penting saja. Gate keeper juga memiliki kekuasaan dalam memutuskan suatu informasi apakah itu penting maupun tidak. Jika memutuskan bahwa informasi tersebut tidak penting kemudian ada seseorang yang harus mendapatkan informasi tersebut, kemungkinan informasi itu tidak akan diberikan.

#### 3. *Cosmopolites*

Individu yang menghubungkan organisasi dengan lingkungan yang ada di sekitarnya. Kosmopolit mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberikan informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu pada lingkungannya. Kosmopolit menghubungkan para anggota organisasi dengan orang dan peristiwa di luar batas-batas struktur organisasi. Menurut R Wayne Pace Don F Faule dalam Masmuh, 2010: 60) kosmopolit memiliki kontak

yang lebih kerap dengan sumber-sumber di luar organisasi dan bertindak sebagai saluran bagi gagasan-gagasan baru yang akan memasuki organisasi.

4. *Bridge*

Jembatan menghubungkan dua kelompok terpisah dalam suatu jaringan, membantu saling memberi informasi dan mengkoordinasi di antara kelompok-kelompok. Menurut Arni Muhammad dalam Masmuh (2010: 60), jembatan merupakan seorang anggota klik yang memiliki sejumlah kontak yang menonjol dalam kontak antar kelompok, menjalin kontak dengan anggota klik lain.

5. *Liaison*

Memiliki peranan yang sama dengan jembatan tetapi individu itu sendiri bukanlah anggota dari satu kelompok tetapi merupakan penghubung di antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Penghubung mengaitkan satuan organisasi bersama-sama dan menggambarkan orang-orang yang berlaku sebagai penyaring informasi dalam organisasi. Penghubung merupakan actor yang menjadi perekat dari jaringan, di mana tanpa kehadirannya maka jaringan akan terpecah.

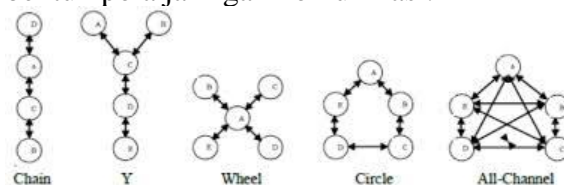
6. *Isolate*

Anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi, anggotanya menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya. Isolate merupakan aktor yang tidak mempunyai satu pun link dengan aktor lain dalam jaringan. Konsep penyendiri ini relatif dan harus didefinisikan untuk setiap analisis jaringan kerja komunikasi.

**Pola Aliran Informasi**

Keberadaan pola dalam organisasi merupakan suatu yang sangat penting, hal ini dikarenakan distribusi arus pesan membutuhkan pengolaan yang bagus, jika tidak maka tujuan organisasi yang diinginkan sulit tercapai dengan baik. Oleh karena itu, organisasi harus disusun agar komunikasi antar anggota menjadi lebih efektif. Namun tidak semua organisasi menerapkan pola yang sesuai dengan apa yang terjadi dalam organisasi atau perusahaannya. Pemilihan yang tepat dalam penerapan pola komunikasi organisasi atau perusahaan tentunya harus disesuaikan dengan bentuk dan tujuan organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Joseph A. Devito dalam (Masmuh, 2010: 56-58) ada beberapa bentuk pola jaringan komunikasi.



Gambar 1. Pola Jaringan komunikasi (Masmuh, 2010: 56-58)

Setiap gambar menunjukkan adanya lima individu, meskipun suatu jaringan komunikasi bisa melibatkan banyak orang selain lima sedangkan tanda panah menunjukkan arah pesan itu mengalir..

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud mendeskripsikan yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada (Satori dan Komariah, 2017 : 23). Penelitian ini mendeskripsikan terkait dengan jaringan, pola komunikasi dan peranan jaringan komunikasi ACT pada saat penanganan pasca bencana di Kota Palu. Data yang dihasilkan berupa data kualitatif yang dikembangkan dengan metode deskriptif. Deskriptif kualitatif ini yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar

dan tidak menggunakan perhitungan dan analisis data statistik. Data yang digunakan berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya.

Dasar dari penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Studi Kasus. Studi kasus dimulai dengan mengidentifikasi satu kasus yang spesifik, kasus yang berupa entitas yang konkret (individu, kelompok kecil, organisasi ataupun kemitraan). Pada level yang kurang konkret, kasus ini mungkin adalah komunitas, relasi, proses keputusan, atau sebuah proyek yang spesifik (Yin dalam Creswell, 2014). Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok digunakan jika pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, jika peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diselidiki. Studi kasus tidak terbatas pada studi tentang individu saja namun studi kasus juga bisa meneliti sejumlah orang, organisasi maupun komunitas (Creswell, 2014).

Peneliti melakukan metode penelitian studi kasus dalam penelitian ini, untuk mencari informasi atau data mengenai jaringan ACT dalam penanganan pasca bencana menggunakan teknik wawancara mendalam disertai dengan observasi dan dokumentasi untuk menggali informasi pada informan-informan yang telah ditentukan.

### **Hasil Penelitian dan pembahasan**

Jaringan komunikasi adalah sebuah sistem kerja antara dua orang bahkan lebih yang bekerja bersama-sama untuk menempuh suatu tujuan yang sama (Suryanto, 2015 : 324), sama halnya dengan ACT yang bekerja sama dengan mitranya untuk membantu memulihkan kondisi pasca bencana di Kota Palu. Pada umumnya ACT mempunyai 2 jaringan, yaitu : jaringan kemitraan dan jaringan relawan MRI. Jaringan kemitraan sendiri dibangun dengan cara sebagai berikut:

### **Sosialisasi**

Sosialisasi yang dilakukan oleh ACT untuk menarik mitra, ACT menjelaskan kepada calon mitra (pemerintah / non pemerintah, sekolah, universitas) mengenai program apa saja yang telah dilakukan oleh ACT dalam penanggulangan bencana. Hal ini bertujuan agar para calon mitra tertarik menjadi donatur tetap ACT dan bisa berkontribusi pada setiap program yang dilakukan oleh ACT.

### **Kampanye**

Kampanye yang dilakukan oleh ACT dengan cara menyiarkan secara langsung terkait program-program yang sedang di laksanakan, dalam hal ini ACT lebih memfokuskan di media sosial, seperti, *Facebook* dan *Instagram*. ACT juga aktif memposting seluruh kegiatan yang mereka lakukan di media sosial, selain menggunakan media sosial ACT juga melakukan kampanye dengan cara memasang spanduk terkait program tertentu seperti, spanduk mengenai penyaluran zakat dan harga hewan qurban yang aktif dilakukan pada waktu bulan suci Ramadhan hingga menjelang qurban. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan citra ACT sehingga mampu menarik perhatian masyarakat untuk berdonasi di ACT.

### **Shopping Charity**

Shopping charity yang dilakukan oleh ACT yaitu mengajak kerjasama beberapa UMKM yang ada di kota Palu, seperti, butik syahira, nine shop, butik ghifari, percetakan erlangga, peri brownis, tahu dum-dum, coklat Sulteng, roti bakar mamen dll. ACT membuat *MoU* atau perjanjian kerjasama dengan UMKM dalam kerjasama tersebut sebanyak 15-20 % hasil dari penjualan mereka akan di donasikan ke ACT untuk membantu pemulihan kota Palu dan masalah kemanusiaan lainnya. Adapun feedback atau timbal balik yang didapatkan oleh UMKM yaitu , ACT ikut memasarkan produk mereka di media sosial yang dimiliki oleh ACT dan produk yang mereka jual akan memperoleh citra yang baik di mata

masyarakat dengan slogan membeli sambal berdonasi..

### **POP (Point Of Philantrophy)**

POP merupakan salah satu cara ACT membangun jaringan dengan masjid dan supermarket yang ada di kota Palu, program POP lebih berfokus kepada kegiatan yang bersifat ke agamaan , staf marketing ACT akan menjelaskan kepada panitia masjid atau pimpinan supermarket mengenai program yang di lakukan oleh act untuk membantu meningkatkan kesejahteraan umat islam di seluruh dunia, seperti di palestina, Suria, Yaman dan para santri di seluruh pesantren yang ada di indonesia, kemudian ACT akan menyimpan kota donasi di masjid atau di supermarket yang bekerjasama dengan ACT terkait program POP, seperti di masjid Al-Hurriyah, di PGM, DLL.

Jaringan kerelawanan yang di miliki oleh ACT atau yang lebih di kenal dengan sebutan MRI (masyarakat relawan Indonesia) tersebar di berbagai daerah yang ada di Sulawesi tengah, untuk memudahkan dalam melaksanakan program ACT relawan tersebut di bagi berdasarkan domisili tempat tinggal mereka, seperti MRI Palu, MRI Donggala, MRI Sigi, MRI Parigi dan MRI wilayah. MRI aktif mengembangkan jaringan kerelawanan dengan cara melakukan *open recruitment* dan *volunteer camp*, kegiatan ini bertujuan untuk menarik minat calon relawan baru untuk bergabung menjadi relawan ACT.

Relawan tersebut tidak hanya berfokus pada pengembangan organisasi tetapi relawan juga ikut berpartisipasi dalam penanggulangan bencana mulai dari masa *emergency* seperti evakuasi korban hingga penyaluran bantuan, MRI juga mendukung semua kegiatan yang di lakukan oleh ACT, mulai dari proses *assessment* hingga proses implementasi. Tidak hanya merespon soal kebencanaan MRI juga berperan penting dalam merespon setiap konflik sosial dengan melakukan penggalangan dana, hasil dari penggalangan tersebut akan di salurkan melalui ACT untuk yang terdampak.

Penggalangan dana yang dilakukan oleh MRI juga tidak hanya fokus di masyarakat sekitar tetapi mereka juga mencari mitra agar mendapatkan donasi/dana yang lebih banyak lagi.

ACT membangun jaringan dengan beberapa cara seperti dengan aksi-aksi yang mereka lakukan pada saat penanganan tanggap darurat pasca bencana di Kota Palu. Sehingga banyak yang ingin ikut terlibat langsung dalam penanganan tanggap bencana yang di lakukan oleh ACT, mulai dari evakuasi korban, pembagian bantuan berupa kebutuhan sandang dan pangan bagi pengungsi, pembentukan posko wilayah untuk menyalurkan bantuan, hingga proses *recovery*. Melalui aksi tersebut banyak masyarakat sekitar yang tertarik untuk bergabung di jaringan ACT baik sebagai donatur maupun relawan

Posko kemanusiaan yang terbentuk di Sulawesi tengah, ACT pusat berkoordinasi dengan jaringan yang telah ada sebelumnya di kota Palu, yaitu Pak Mustafa yang berdomisili di Kota Palu dan pada saat kejadian Pak Mustafa sedang menempuh Pendidikan *Magister* di Universitas Padjajaran yang saat ini menjabat menjadi staff program kantor cabang Sulteng. Jaringan ini awalnya telah terbentuk sebelum terjadinya bencana alam di Sulawesi Tengah, pada waktu itu ACT pusat telah berencana untuk mendirikan cabang ACT di Sulawesi Tengah, sehingga pada saat itu ACT pusat memanfaatkan jaringan yang di miliki oleh salah satu petinggi ACT yaitu Pak Ikbal yang dulunya merupakan alumni mahasiswa Sosiologi di UNTAD, kemudian Pak Ikbal berkordinasi dengan Pak Mustafa yang merupakan alumni Sosiologi UNTAD yang juga merupakan mantan ketua HIMASOS, agar mengikuti proses seleksi di Kantor pusat ACT untuk menjadi calon staff di ACT.

Setelah mendaftar dan mengikuti seleksi, tepat 3 minggu. Bencana menimpah Sulawesi Tengah, pada saat itu ACT pusat kesulitan untuk mendapatkan informasi karena listrik yang mati total pada saat bencana terjadi. Pak Mustafa yang pada saat

itu berada di Bandung langsung dihubungi oleh kantor ACT pusat, agar mempersiapkan segala kebutuhan untuk membentuk posko kemanusiaan di Kota Palu. Setelah terbentuknya posko kemanusiaan atau posko induk yang berlokasi di Jl. Hj. Hayyun, ACT memanfaatkan jaringan kerelawanan nasional yang telah ada sebelumnya untuk membantu proses penanggulangan bencana yang ada di Kota Palu. Hal ini dilakukan untuk membentuk posko wilayah di setiap daerah yang terdampak parah, dalam pembentukan posko wilayah Pak Mustafa yang dulunya adalah ketua himpunan mahasiswa jurusan Sosiologi di Universitas Tadulako mengajak mahasiswa FISIP yang saat itu masih berada di Kota Palu untuk membersamai kegiatan yang dilakukan oleh ACT dengan menjadi Jaringan kerelawanan ACT.

Mahasiswa Universitas Tadulako yang telah bergabung dengan ACT kemudian bekerjasama dengan jaringan kerelawanan Nasional yang telah terbentuk sebelumnya. Mereka bekerjasama untuk melakukan *assessment* wilayah mana saja yang terdampak bencana dan membuat posko wilayah di masing-masing lokasi, sehingga terbentuk 16 posko wilayah, 32 posko unit, 192 posko dapur umum, dan 1 posko wilayah induk. Adapun beberapa posko wilayah yang dibentuk seperti, posko Wani, Posko Ulujadi, Posko Gumbasa hingga Posko wilayah Donggala.

Melalui posko-posko tersebut ACT rutin menyalurkan bantuan sehingga masyarakat sekitar banyak yang tertarik dan kemudian mendaftarkan diri mereka menjadi relawan di posko wilayah tersebut. Posko wilayah yang di buat ACT, memiliki sistem rotasi relawan yang artinya pada tiap bulan relawan yang bertugas di posko wilayah tersebut akan digantikan dengan relawan yang baru, dalam jarak waktu tersebut banyak relawan lokal yang bergabung seperti relawan mahasiswa Antropologi dan Sosiologi. Mereka menjadi relawan karena program kerjasama yang

dilakukan oleh pihak dosen dan ACT melalui mata kuliah kebencanaan.

ACT juga memperoleh jaringan dengan mengajak kerabat, relawan yang sudah lebih awal bergabung di ACT mengajak keluarganya untuk bergabung di ACT karena melihat aksi ACT yang dilakukan cukup banyak dan membutuhkan relawan yang banyak, sehingga dari aksi-aksi yang dilakukan ACT di pengungsian seperti pembagian paket pangan, sandang dan *hygiene* banyak juga penyintas bencana yang tinggal di pengungsian menjadi relawan ACT atau jaringan ACT yang tidak hanya bertugas untuk membantu proses distribusi tetapi juga membantu dalam mencari informasi bahkan membangun jaringan di wilayah tertentu.

Pak Mustafa yang merupakan mantan ketua himpunan mahasiswa Sosiologi dan saat ini menjadi staff program ACT cabang Sulteng, memanfaatkan hubungan yang telah terjadi sebelumnya. Pak Mustafa mengajak para organisasi mahasiswa untuk peduli terhadap bencana yang ada dengan cara melakukan penggalangan donasi dan kemudian hasilnya di salurkan melalui ACT. Adapun kebutuhan dalam penggalangan donasi yang dilakukan oleh pihak organisasi kampus diwadahi oleh pihak ACT, sehingga terbangun kerjasama antara mahasiswa dan ACT cabang Sulteng. Organisasi kampus yang sudah lebih dulu menjadi jaringan dan selalu menyalurkan bantuan melalui ACT mengajak teman-temannya di organisasi lain untuk menyalurkan bantuan melalui ACT, sehingga jaringan yang dimiliki ACT makin luas untuk memperoleh bantuan dana/donasi. ACT tidak hanya membangun jaringan dengan organisasi mahasiswa di kampus, tetapi ACT juga membangun jaringan dengan Universitas yang ada di Kota Palu, seperti UNTAD dan IAIN dalam hal ini ACT menerima mahasiswa yang ingin melakukan KKN atau KKP (Magang) yang setelah kegiatan tersebut selesai mereka di minta agar menyalurkan donasi melalui ACT jika melakukan penggalangan.

Untuk memperlancar program yang dilakukan ACT, mereka membangun jaringan dengan beberapa organisasi, pemerintah dan CV, seperti dalam pembangunan sumur irigasi ACT menjalin kerjasama dengan CV pengeboran sebagai vendor karena ACT tidak memiliki alat untuk melakukan pengeboran, sehingga jika ada mitra yang ingin dibangun sumur wakaf, ACT akan berkoordinasi dengan CV tersebut untuk melakukan pembangunan sumur. CV tersebut di peroleh dari jaringan relawan yang memang bertugas untuk pembangunan sumur. Relawan tersebut mendapatkan informasi dari organisasi lain yang bergerak di bidang yang sama seperti INANTA.

Selain itu untuk memperoleh jaringan CV yang nantinya akan menjadi vendor yang membantu ACT menjalankan program sumur wakaf, ACT mencarinya melalui media sosial seperti *facebook* dan *instagram* dengan cara memberikan pengumuman di akun sosial media yang dimiliki. Selain itu jaringan ACT juga kadang terbentuk karena kebutuhan penyelesaian program seperti yang di lakukan oleh ACT dalam menyelesaikan program pipanisai air bersih di desa Lompio kecamatan Sirenja, dalam program pipanisasi tersebut ACT tidak memiliki mesin untuk menyambung pipa HDPE dan tidak memungkinkan pula untuk membeli alat tersebut karena harganya yang cukup mahal sehingga ACT berkordinasi dengan lembaga lain yang juga memiliki program pipanisasi di desa yang sama yaitu OXFAM.

Salah satu program mingguan yang dilakukan ACT Sulteng yaitu program distribusi air bersih di daerah terdampak kekeringan seperti di sigi, untuk keberhasilan program ini ACT membentuk jaringan baru dengan cara relawan akan di tugaskan untuk melakukan *assessment* mencari daerah yang kekeringan biasanya relawan tersebut akan turun langsung ke lapangan atau mencari informasi melalui media sosial seperti *facebook*, setelah ACT berhasil memperoleh daerah untuk melakukan distribusi air bersih, relawan

ACT akan berkordinasi dengan aparat desa terkait program tersebut karena ACT tidak memiliki mobil tangki untuk melakukan distribusi, pimpinan ACT cabang sulteng akan memberitahukan ke staff program agar berkordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki mobil tangki air seperti PDAM, pemadam kebakaran, dan PU untuk melakukan peminjaman mobil tangki dengan cara menyurat dan staff program memberi arahan ke relawan yang bertugas untuk mengantarkan surat tersebut dan berbicara dengan pimpinan instansi terkait, selain itu untuk memperoleh mobil tangki air ACT juga membangun kerjasama dengan pemilik mobil tangki yang ada di daerah Poboya agar mau bekerjasama untuk program yang dilakukan oleh ACT.

Setiap program yang di lakukan oleh ACT, dokumentasi dan publikasi merupakan hal yang sangat penting karena menjadi pertanggung jawaban ACT ke donatur dan untuk menarik minat perusahaan, instansi dan masyarakat untuk menjadi donatur karena melihat program-program yang di lakukan ACT melalui media, sehingga ACT memiliki staff khusus di bidang media yang bernama Chandra dia bertugas untuk meliput semua program yang di lakukan oleh ACT, selain menjadi staff di ACT Pak Chandra juga tergabung dalam AJI (Aliansi Jurnalis Indonesia). Sebelum bekerja di ACT dia merupakan seorang wartawan, sehingga ACT memanfaatkan jaringan wartawan yang di miliki oleh Pak Chandra, untuk mempublikasikan dan mempromosikan program-program yang di lakukan ACT melalui media cetak dan media online seperti surat kabar Sultengterkini.com, Mercusuar, Detik.com atau radio, setiap program yang di lakukan ACT.

Pemberian bantuan untuk korban bencana, Pak Chandra akan mengajak rekan-rekan wartawannya untuk meliput, adapun cara ACT cabang Sulteng memperkuat hubungan jaringan dengan para wartawan, ACT akan *support* semua kegiatan yang di lakukan oleh AJI (Aliansi Jurnalis Indonesia) dengan bantuan dana



atau tenaga, seperti yang di lakukan oleh ACT dengan membagikan bantuan sepatu untuk semua wartawan atau yang lainnya.

ACT juga aktif dalam membangun jaringan dengan pengurus masjid yang ada di Sulteng melalui staff *partnership* ACT yaitu pak Rustam. Hal ini bertujuan untuk mengajak pengurus masjid untuk memberitahukan ke *jama'ah* masjid agar menyumbangkan sebagian harta mereka melalui ACT yang nantinya hasil dari sumbangan tersebut akan digunakan untuk mendukung program ACT seperti pemberian bantuan untuk warga Palestina ataupun program-program lainnya.

Jaringan ini terbentuk melalui beberapa cara misalnya, melalui program bantuan renovasi masjid yang di lakukan oleh ACT, biasanya setelah ACT membantu merenovasi masjid, mereka akan bekerjasama dengan pengurus masjid untuk memberitahukan *jama'ah* masjid agar berdonasi di ACT, tapi sifatnya bukan paksaan hanya sukarela, ACT juga menitipkan kotak donasi untuk di simpan di masjid, selain cara tersebut untuk membentuk jaringan di masjid-mesjid biasanya Pak Rustam akan langsung mendatangi masjid tersebut dan berbicara dengan pengurus masjid dan menjelaskan program-program yang di lakukan oleh ACT agar mereka tertarik untuk bekerjasama dengan ACT.

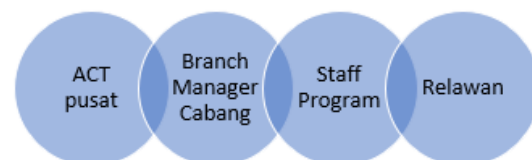
Jaringan yang dibangun oleh ACT Sulteng tidak hanya diperoleh dari staff ACT cabang Sulteng saja. Tetapi, relawan ACT juga terus bekerja dan membangun jaringan untuk kelancaran setiap program yang dilaksanakan. Karena melihat kondisi di Sulawesi Tengah yang masih membutuhkan bantuan, dalam membangun jaringan pada saat pasca bencana di Kota Palu ACT menggunakan pola semua saluran, pola ini sangat cocok digunakan karena bersifat bebas yang berarti jaringan bisa didapatkan dari mana saja tanpa harus mengikuti garis koordinasi karena akan menghabiskan waktu yang lama.

### **Pola Aliran Informasi ACT cabang Sulawesi Tengah Penyaluran Bantuan**

Keberadaan pola dalam organisasi merupakan suatu yang sangat penting, hal ini dikarenakan distribusi arus pesan membutuhkan pengolaan yang bagus, jika tidak maka tujuan organisasi yang diinginkan sulit tercapai dengan baik. Oleh karena itu, organisasi harus disusun agar komunikasi antar anggota menjadi lebih efektif. Sebuah organisasi harus menciptakan sejumlah jaringan komunikasi yang beragam. Pertukaran pesan tersebut melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi (Muhammad, 2002: 102-103).

ACT cabang sulteng merupakan suatu organisasi non pemerintah yang pola aliran informasinya cenderung mengikuti garis kewenangan yang tergambar dalam struktur organisasi, walaupun dalam pelaksanaannya dapat saja keluar dari struktur yang ada. Koordinasi antara tiap divisi kadang dilakukan tanpa melibatkan Branch Manager tetapi salah satu bagian bertanggung jawab terhadap masalah atau tugas tersebut.

Pola aliran informasi pada ACT cabang Sulteng, ada 2 (dua) macam pola, yaitu pola rantai dan pola semua saluran. Seperti yang telah peneliti kemukakan pada penjelasan di atas bahwa ada 2 pola aliran komunikasi yaitu bentuk pola rantai dan pola semua saluran, pola bentuk rantai dapat terlihat informasi yang mengalir dari Branch Manager sebagai atasan kepada bawahan



Gambar 2. Pola rantai aliran komunikasi

Pola rantai sangat cocok digunakan pada informasi yang bersifat perintah atau intruksi. Informasi dari Branch Manager disampaikan dahulu kepada kepala bagian, kemudian informasi tersebut disampaikan kepada bawahannya masing-masing. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya

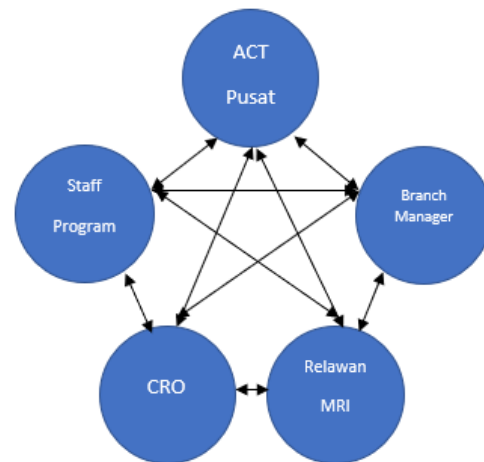
kesalahan dalam menginterpretasikan suatu pesan dari atasan mengingat pada umumnya anggota yang berada di bawah merasa ada jarak dengan pimpinan. Penyampaian yang disampaikan langsung kepada relawan kadang sulit di pahami dan relawan tersebut merasa segan untuk bertanya lagi. Lain halnya dengan penyampaian intruksi atau perintah melalui kepala bagian, yang secara otomatis dekat dengan pimpinan karena seringnya berhubungan atau berkomunikasi. Perintah yang di sampaikan dapat dijelaskan secara terperinci baik itu prosedur kerja maupun informasi lainnya.

Penyampaian perintah atau tugas-tugas di ACT memerlukan penanganan yang cepat, maka pola rantai sangat cocok digunakan karena pola rantai hanya melibatkan beberapa anggota sehingga tdiak memerlukan banyak waktu untuk berkoordinasi. Namun ada satu kelemahan dalam penerapan poal ini, yaitu dimana dalam pola ini terjadi ketidak seimbangan pada anggota organisasi. Mengingat hanya pada posisi sentral seperti Branch Manager yang memiliki pengaruh besar serta menerima informasi lebih banyak dan lebih banyak mengetahui pelaksanaan tugas.

Selain menggunakan pola rantai ACT cabang Sulteng juga menggunakan pola saluran bebas, dimana pola ini dapat menjamin terjadinya komunikasi diantara para staff dengan relawan, pola ini semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya sehingga melibatkan seluruh relawan, staff hingga ke atasan atau Branch Manager.

Pola ini tetap berjalan mengikuti garis kewenangan yang ada dalam struktur organisasi, penerepan pola ini terjadi ketika staff ACT beserta relawannya melakukan rapat di tiap bulannya, rapat tersebut biasanya dilakukan dengan melibatkan staff ACT yang bertanggung jawab dengan relawan yang bertugas dalam program tersebut yang membahas masalah-masalah yang terjadi, setiap anggota yang ingin berkomunikasi dengan anggota lainnya dapat langsung menyampaikan hal yang

diperlukannya tanpa harus melalui orang lain.



Gambar 3. Pola semua saluran

Pola saluran bebas juga diterapkan oleh ACT pada saat penanganan tanggap darurat hingga pasca bencana, ketika relawan menemukan hal yang sangat mendesak untuk dibantu relawan tersebut bisa langsung menemui staff program tanpa harus melalui perantara CRO, hal ini bertujuan agar penyaluran bantuan bisa cepat ditangani.

Komunikasi yang dilakukan di ACT jika dilihat dari aliran yang ada, polanya terlihat lebih ke pola rantai karena setiap individu bergerak sesuai dengan divisi yang telah ditentukan dan memiliki kewenangan tersendiri. Tetapi, dalam situasi tertentu ACT terkadang menggunakan pola saluran bebas, yang dimana pola semua saluran/bintang ini setiap anggota dapat berkomunikasi dengan anggota lainnya tanpa batas, pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara maksimal. Pola semua saluran memiliki ciri tersendiri, yaitu komunikasi yang terjadi berjalan dua arah dan seluruh pihak yang ada terlibat, komunikasi dua arah adalah komunikasi yang terjadi bersifat informatif dan persuasive serta menghasilkan *feedback*.

Komunikasi seperti ini sudah dapat dikatakan efektif karena proses penyampaian pesan berjalan dua arah antara komunikator dan komunikan. Komunikasi seperti ini juga memudahkan komunikator

dan komunikasi karena pesan yang disampaikan tidak perlu melewati orang lain yang memungkinkan terjadinya perbedaan persepsi. Komunikasi yang efektif dan terbuka memudahkan pencapaian kerja yang maksimal.

### Daftar Pustaka

- Aprilianti, Nimas, Afridha, 2018, Distribusi Logistik ACT: Merambah Pesisir Donggala, Merapat ke Palu, <https://act.id/news/detail/distribusi-logistik-act-merambah-pesisir-donggala-merapat-ke-palu> 22 Februari 2019 10:53 WITA)
- Creswell John, J, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Di Antara Lima Pendekatan*, Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Farisa, Fitria, Chusna, 2018, Ini Daftar Kerusakan Pascatsunami di Palu dan Donggala <https://nasional.kompas.com/read/2018/09/29/14353121/ini-daftar-kerusakan-pascatsunami-di-palu-dan-donggala> (6 Februari 2019 17:54 WITA)
- Humaedi, Alif, 2015, 'Penanganan Bencana Berbasis Perspektif Hubungan Antar Agama Dan Kearifan Lokal', *Journal Of Social Science And Religion*, Vol 22, No 2, <http://oaji.net/articles/2015/2111-1451438729.pdf> <https://www.act.id/> (16 Januari 2019 jam 16:02 WITA)
- Masmuh, Abdullah, A, 2010, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif teori dan praktik*, UMM Press, Malang
- Pace Wayne, R Dan Faules Don, D, 2015, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Suryanto, S, 2017, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung, Cv Pustaka Setia.
- Satori D & Komariah, DA, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.

Setyorini, Virna, P, 2018, Palu dan sekitarnya masih butuh relawan, <https://www.antaranews.com/berita/756474/palu-dan-sekitarnya-masih-butuh-relawan> (22 Februari 2019 9:30 WITA)

Wardah, Fathiyah, 2018, 18 Negara Siap Bantu Korban Gempa dan Tsunami di Sulawesi Tengah, <https://www.voaindonesia.com/a/negara-siap-bantu-korban-gempa-dan-tsunami-di-sulawesi-tengah/4599739.html> (22 Februari 16:49)