



e-Journal

KINESIK

Volume 8, Number 1, 2021

eISSN 2302 - 2035

Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Tadulako



DAFTAR ISI

ANALISIS PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN KPID SULAWESI TENGAH TERHADAP KEBIJAKAN PROSES SIARAN DI KOTA PALU

Suhayat Panji Putra, Muhammad Khairil 1

KOMUNIKASI DAKWAH KETURUNAN ALAWIYYIN DALAM PENYEBARAN PENDIDIKAN ISLAM DI KOTA PALU

Raisa Alatas 12

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN UPTD PUSKESMAS KECAMATAN BANAWA DI KABUPATEN DONGGALA

Maddukelleng, Mahfuddin, Muhammad Wahid 23

PENYEBARAN INFORMASI KEPADA STAKEHOLDERS MELALUI PENGELOLAAN CYBER PR TVRI SULAWESI TENGAH (SULTENG)

Rizqy Alfiyaty, Ilyas Lampe, Fitri 41

KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI PENGELOLAAN SAMPAH DI KOTA PALU

Rusmawaty Bte. Rusdin 53

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA PILKADA 2018 DI KABUPATEN DONGGALA

Anisa Safanet 61

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALU DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT AKAN KEBERSIHAN LINGKUNGAN

Clara Peggy Claudia 78

PROSES PERSEPSI BAWAHAN PADA KEPEMIMPINAN ATASAN DIVISI HUMAS DPRD PROVINSI SULAWESI TENGAH

Dista Fatmalasari 90

DIALOG SEBAGAI PENGUATAN KELEMBAGAAN

(Studi pada Lembaga Adat Ngata Toro)

Astuty 100

ANALISIS PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN KPID SULAWESI TENGAH TERHADAP KEBIJAKAN PROSES SIARAN DI KOTA PALU

Suhayat Panji Putra, Muhammad Khairil

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako

Email: suhayatpanji945@gmail.com

ABSTRAK

Melalui peraturan yang tercantum dalam UU No. 32 Tahun 2002 tentang tentang Penyiaran, maka Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Sulawesi Tengah memiliki tugas, kewajiban dan wewenang yakni sebagai regulasi atau pengaturan serta pengawasan dan pengembangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengawasan yang dilakukan KPID Sulawesi Tengah terhadap Lembaga Penyiaran di kota Palu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara dan dokumentasi berupa dokumen-dokumen yang menunjang penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan KPID Sulawesi Tengah terhadap kebijakan proses siaran di kota Palu ialah; (1) bekerja sama dengan KPU dan BAWASLU dalam pengawasan siaran kampanye, dan kepolisian sebagai instansi dalam penindakan lebih lanjut terkait dengan pelanggaran yang dilakukan; (2) menggunakan P3SPS sebagai *Rule* atau pedoman dalam melakukan pengawasan untuk menilai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan Lembaga Penyiaran di kota Palu; (3) melakukan pengawasan langsung Lembaga Penyiaran yang disiarkan; (4) menerima keluhan-keluhan terkait penyiaran dari masyarakat.

Kata Kunci : KPID; Pengawasan Siaran; Radio; Televisi

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Media penyiaran merupakan sebuah organisasi yang mempunyai fungsi untuk menyebarkan informasi yang berupa produk budaya atau pesan yang mempengaruhi dan mencerminkan budaya dalam masyarakat. Oleh karena itu, seperti halnya politik atau ekonomi, media penyiaran merupakan suatu sistem tersendiri yang merupakan bagian dari sistem kemasyarakatan yang lebih luas (Morrisan, 2008).

Fungsi penyiaran dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2002 (2015 :7) pasal 3 Tentang

Penyiaran yaitu penyiaran diselenggarakan dengan tujuan untuk memperkuat integrasi nasional, terbinanya watak dan jati diri bangsa yang beriman dan bertaqwa, mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan kesejahteraan umum dalam rangka membangun masyarakat yang mandiri, demokratis, adil dan sejatara, serta menunumbuhkan industri penyiaran Indonesia. Sedangkan dalam pasal yang ke 4 menyatakan Penyiaran sebagai kegiatan komunikasi massa mempunyai tugas sebagai media inforamsi, pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial (Eli Fatmala, 2018).

Salah satu dampak yang ditimbulkan yaitu masuknya nilai-nilai asing secara sadar ataupun tidak sadar yang telah memberi pengaruh langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Media penyiaran dalam mengemban tugas sebagai penyebar informasi, pewarisan nilai-nilai budaya, mendidik, menghibur, kontrol sosial, harus dapat menyampaikan pesan agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas, lengkap, jujur, beretika, dan bermoral serta objektif (Unde, 2014 : 35). Oleh karena itu dalam menayangkan siarannya lembaga penyiaran dipantau oleh KPI (Komisi Penyiaran Indonesia) yaitu lembaga Negara yang berperan dalam mengawasi pelaksanaan penyiaran yang ada di Indonesia. Dan sebagai rangkaian dari lembaga-lembaga pemerintah yang memiliki banyak komponen organisasi dengan berbagai kewenangan yang satu sama lain berbeda namun saling berhubungan (Samad, 2014).

Kemajuan teknologi satu sisi telah berhasil mengatasi keterbatasan jarak dan waktu yang cepat, tetapi disisi lain mempertajam ketidakseimbangan arus informasi. Kemajuan teknologi ini juga telah dinikmati oleh banyak masyarakat Indonesia. Khususnya di bidang komunikasi. Hal ini dinikmati melalui radio, televisi, film, dan surat kabar. Bahkan seluruh pelosok Indonesia dapat menikmati kemajuan teknologi tersebut (Jueita, 2013).

Sebagai lembaga negara yang berperan dalam mengawasi pelaksanaan penyiaran di Indonesia, Komisi Penyiaran Indonesia mempunyai wewenang untuk melakukan teguran terhadap lembaga-lembaga penyiaran yang menampilkan program acara yang tidak layak untuk dipertontonkan atau didengarkan oleh masyarakat. Agar terciptanya tayangan yang berkualitas sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No 32

Tahun 2002 tentang Penyiaran, Komisi Penyiaran Indonesia dibantu oleh Komisi Penyiaran Indonesia Daerah. Komisi Penyiaran Indonesia Daerah dibentuk berdasarkan amanah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002, Komisi Penyiaran Indonesia terdiri dari Komisi Penyiaran Indonesia pusat, di bentuk tingkat pusat dan Komisi Penyiaran Indonesia Daerah, KPID dibentuk pada setiap tingkat provinsi.

Dengan adanya KPI (Komisi Penyiaran Indonesia) dan KPID (Komisi Penyiaran Indonesia Daerah) yang merupakan lembaga Negara yang berperan dalam mengawasi system penyiaran nasional dan daerah, dengan harapan agar terciptanya iklim penyiaran yang baik diseluruh wilayah indonesia, dengan melihat pada Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran (P3SPS) sebagai acuan dalam menjalankan tugasnya, dengan adanya P3SPS para pelaksana penyiaran mempunyai batasan-batasan dan aturan baik maupun buruk dalam menayangkan siarannya.

Dalam rangka menjalankan fungsinya KPI memiliki wewenang (UU penyiaran Pasal 8) menetapkan standar program siaran, menyusun peraturan dan menetapkan pedoman perilaku penyiaran, mengawasi pelaksanaan peraturan dan pedoman perilaku penyiaran serta standar program siaran, memberikan sanksi terhadap pelanggaran peraturan & pedoman perilaku penyiaran serta standar program siaran, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan pemerintah, lembaga penyiaran dan masyarakat (Prasetyo, 2017).

Seperti halnya dijelaskan diatas sehingga diketahui bahwa betapa pentingnya pengawasan yang di lakukan oleh KPID Sulawesi Tengah amat diperlukan apalagi bagi lembaga penyiaran lokal yang berada di Sulawesi Tengah terkhususnya di kota Palu

tentunya sangat diharapkan untuk mengutamakan program yang menyajikan siaran yang baik dan sehat, agar terciptanya siaran yang sehat dan berkualitas bagi masyarakat kota Palu dengan tetap berpegangan pada budaya dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Dibalik siaran berkualitas yang ditampilkan oleh Radio dan Televisi di kota Palu ada peran serta KPID Sulawesi Tengah dalam mengawasi sistem penyiaran sesuai dengan pedoman perilaku penyiaran dan standar program siaran, yang menjadi fokus pada penelitian saat ini adalah bagaimana KPID Sulawesi Tengah menjalankan peran dan fungsinya dalam pengawasan terhadap kebijakan proses siaran di kota Palu, agar siaran yang disaksikan oleh masyarakat menjadi siaran yang sehat dan berkualitas. Berdasarkan dari pemikiran tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana peran dan fungsi pengawasan KPID Sulawesi Tengah terhadap kebijakan proses siaran di kota Palu, dengan melihat KPID Sulawesi Tengah sebagai lokasi penelitian.

Tinjauan Pustaka Penyiaran

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2002 menjelaskan bahwa penyiaran adalah kegiatan pemancaran secara luas siaran melalui sarana pemancar dan atau sarana transmisi di darat, laut atau antariksa, dengan menggunakan spektrum frekuensi radio, melalui udara, kabel dan atau media lainnya, untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan penerimaan siaran. Penyiaran pada hakikatnya salah satu keterampilan dasar manusia ketika berada pada posisi tidak mampu untuk menciptakan dan menggunakan pesan secara efektif untuk berkomunikasi. Penyiaran dalam konteks ini adalah alat untuk mendongkrak kapasitas dan

efektivitas komunikasi massa.(Mufid, 2010 : 19). Dunia penyiaran yang semakin maju dengan berbagai program siaran baik diswasta maupun lokal, maka penyiaran perlu adanya pengawasan dari suatu lembaga penyiaran itu sendiri agar menciptakan siaran yang berkualitas (Rolando, 2018).

Regulasi Penyiaran Di Indonesia

Beberapa aturan yang terkait dengan program siaran yang tercantum dalam Undang-Undang Penyiaran dapat dikategorisasi dalam bentuk “kewajiban” dan “larangan” terhadap isi siaran. Terdapat empat kewajiban isi siaran bagi lembaga penyiaran dalam menyampaikan program siarannya, yaitu: (1) Isi siaran wajib mengandung informasi, pendidikan, hiburan, dan manfaat untuk pembentukan intelektualitas, watak, moral, kemajuan, kekuatan bangsa, menjaga persatuan dan kesatuan, serta mengamalkan nilai-nilai agama dan budaya Indonesia. (2) Isi siaran dari jasa penyiaran televisi, yang diselenggarakan oleh Lembaga Penyiaran Swasta dan Lembaga Penyiaran Publik, wajib memuat sekurang-kurangnya 60% mata acara yang berasal dari dalam negeri. (3) Isi siaran wajib memberikan perlindungan dan pemberdayaan kepada khalayak khusus, yaitu anak-anak dan remaja, dengan menyiarkan mata acara pada waktu yang tepat, dan lembaga penyiaran wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan klasifikasi khalayak sesuai dengan isi siaran. (4) Isi siaran wajib dijaga netralitasnya dan tidak boleh mengutamakan kepentingan golongan tertentu.

Sementara itu, terdapat beberapa larangan kandungan isi siaran yang tidak boleh disiarkan oleh lembaga penyiaran, yaitu dilarang bersifat fitnah, menghasut, menyesatkan, dan atau bohong, menonjolkan unsur kekerasan, cabul, perjudian, penyalahgunaan narkoba, memperolokkan, merendahkan,

melecehkan dan atau mengabaikan nilai-nilai agama, martabat manusia Indonesia, atau merusak hubungan internasional (Judhariksawan, 2010).

Pedoman Perilaku Penyiaran Dan Standar Program Siaran (P3SPS)

Pedoman Perilaku Penyiaran ditetapkan oleh KPI berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, nilai-nilai agama, norma-norma yang berlaku dan diterima dalam masyarakat, kode etik, serta standar profesi dan pedoman profesi yang dikembangkan masyarakat penyiaran.

Menurut KPI dalam Judhariksawan (2010) Pedoman Perilaku Penyiaran bertujuan agar lembaga penyiaran: (1) menjunjung tinggi dan meningkatkan rasa persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia; (2) meningkatkan kesadaran dan ketaatan terhadap hukum dan segenap peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia; (3) menghormati dan menjunjung tinggi norma dan nilai agama dan budaya bangsa yang multikultural; (4) menghormati dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip demokrasi; (5) menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia; (6) menghormati dan menjunjung hak-hak dan kepentingan publik; (7) menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak anak, remaja dan perempuan; (8) menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak kelompok masyarakat minoritas dan marginal; (9) menjunjung tinggi prinsip-prinsip jurnalistik.

Standar program siaran adalah panduan yang ditetapkan tentang batasan-batasan yang boleh dan tidak boleh ditayangkan pada suatu program siaran berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, nilai-nilai agama, norma-norma yang berlaku dan diterima dalam masyarakat, kode etik, standar profesi dan perilaku yang dikembangkan

masyarakat penyiaran. Pedoman perilaku penyiaran adalah semacam kode etik penyiaran.

Sanksi yang dapat dijatuhkan oleh KPI hanyalah berupa sanksi administratif berupa: (1) Teguran tertulis, (2) Penghentian sementara mata acara yang bermasalah setelah melalui tahap tertentu, (3) Pembatasan durasi dan waktu siaran, (4) Denda administratif, (5) Pembekuan kegiatan siaran untuk waktu tertentu, (6) Tidak diberi perpanjangan izin penyelenggaraan penyiaran, (7) Pencabutan izin penyelenggaraan penyiaran.

Pengawasan

Menurut Handoko untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar, tepat waktu, dengan biaya yang efektif, tepat-akurat dan dapat di terima oleh yang bersangkutan. Semakin di penuhi kriteria-kriteria tersebut semakin efektif sistem pengawasan (Luaylik, 2018).

Robert N. Anhony dan Jhon Deaden dalam Marhawati (2018) mengemukakan bahwa pengawasan (*control*) mempunyai empat elemen yaitu:

1. *Detector*, alat ukur untuk mengetahui apa yang terjadi terhadap parameter yang di kontrol.
2. *Selector*, alat untuk menilai apa yang terjadi dengan apa yang seharusnya terjadi
3. *Effector*, alat untuk merubah perilaku jika perlu untuk mencapai apa yang di inginkan.
4. *Communication*, menyampaikan informasi tentang semua hal yang di capai dan yang belum di capai dan upaya untuk mencapainya.

Radio

Sejatinya terdapat beberapa media yang menjadi salahsatu instrumen untuk menyebarkan serta memperkuat hegemoni dominan, yaitu diantaranya adalah media radio (Afandi, 2016). Rahanatha dalam Romli, (2016) menjelaskan pengertian radio adalah teknologi yang digunakan untuk pengiriman sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektronik (gelombang elektromagnetik). Dengan demikian, yang dimaksud dengan istilah radio bukan hanya bentuk fisiknya, tetapi antara bentuk fisik dengan kegiatan radio adalah saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Karena itu apabila pengertian radio tersebut dipisahkan satu persatu atau pun diperinci secara fisik, maka yang dimaksud dengan radio adalah keseluruhan dari pada pemancar, studio, dan pesawat penerima sekaligus. Radio memiliki keunggulan karena tidak mengenal rintangan geografis, itulah sebabnya berita atau informasi melalui radio dapat diterima dimana saja. Siaran radio dapat diterima atau didengar bukan hanya oleh orang yang berpendidikan tinggi, tetapi juga oleh orang yang berpendidikan rendah (Arifin, 2011).

Televisi

Dewasa ini media massa menjadi salah satu arus utama sebagai sumber informasi yang mudah di dapat oleh seluruh kalangan di masyarakat. Salah satu bentuk dari media massa yang efektif dan efisien dalam mencapai audiensnya dalam presentase jumlah yang sangat banyak yaitu media televisi (Sinaga, 2018). TerkaitTelevisi pada umumnya cenderung kepada kesimpulan, bahwa medium televisi melebihi kemampuan media massa lainnya dalam mempengaruhi sikap maupun khalayak. Menurut Andi Alimuddin Unde (2014) kelebihan televisi dalam mempengaruhi perilaku khalayak, bercirikan gejala-

gejala berikut ini :

1. Bersifat lihat-dengar (Audiovisual)
2. Cepat mencapai khalayak yang relative tidak terbatas jumlahnya
3. Televisi menghimpun dalam dirinya gejala komunikasi radio, film (gambar hidup), komunikasi tertulis, potret diam, serta kode analogik dan kode mediator lainnya
4. Televisi memiliki ciri-ciri personal yang lebih besar dari media massa lainnya, atau menyerupai komunikasi tatap muka.

Ciri-ciri tersebut berkembang pengertian bahwa siaran televisi seakan-akan memindahkan realitas kehadiran penonton, dan karena itu penonton seakan-akan terlibat secara langsung atau “hadir sendiri” pada peristiwa tersebut meskipun kejadian dan tempat itu mungkin sangat jauh dari penonton (Unde, 2014).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif, untuk menghasilkan data deskriptif. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling* bahkan populasi atau *sampling* sangat terbatas (Kriyantono, 2006). Dasar penelitian adalah analisa kerja dan aktivitas. Penelitian ditujukan untuk menyelidiki secara terperinci aktivitas dan pekerjaan manusia, dan hasil penelitian tersebut dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk keperluan masa yang akan datang (Nazir, 1998). Penelitian ini dilakukan di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sulawesi Tengah, dengan melakukan pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007), analisis data ini terdiri dari reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berkaitan dengan fungsinya, KPI memiliki kewenangan (otoritas) dalam hal menyusun dan mengawasi berbagai peraturan penyiaran yang menghubungkan antara lembaga penyiaran, pemerintah, dan masyarakat. Pengaturan ini mencakup semua proses kegiatan penyiaran, mulai dari tahap pendirian, operasionalisasi, pertanggung jawaban, dan evaluasi. Karena spektrum pengaturan yang saling berkaitan, membuat KPI harus berkoordinasi dengan pemerintah dan lembaga negara lainnya; misalnya, terkait dengan kewenangan yudisial karena terjadinya pelanggaran oleh UU Penyiaran dikategorikan sebagai tindak pidana. Selain itu, KPI juga berhubungan dengan masyarakat dalam menampung dan menindaklanjuti segenap bentuk apresiasi mereka terhadap lembaga penyiaran maupun terhadap dunia penyiaran pada umumnya (Khuzaini, 2017).

Pelaksanaan pengawasan isi siaran kepada lembaga penyiaran di Sulawesi Tengah yang teletak di beberapa kabupaten dan kota yang ada di Sulawesi Tengah oleh anggota KPID Sulawesi Tengah, berdasarkan data yang telah didapatkan sebelumnya maka peran dan fungsi KPID Sulawesi Tengah dalam melakukan pengawasan terhadap penyiaran di Kota Palu, yaitu:

Sebagai pendeteksi konten siaran (Detector)

Detector ialah orang yang ditugaskan untuk mengetahui tentang apa yang ditampilkan oleh lembaga penyiaran sesuai dengan apa yang seharusnya ditampilkan dalam hal ini staf pemantau KPID Sulawesi Tengah yang bertugas untuk mengawasi apakah konten isi siaran yang ditampilkan Lembaga Penyiaran

yang sedang ditayangkan sesuai dengan kode etik penyiaran seperti tayangan berbau seksual, kekerasan, berkata kasar, hingga SARA. Maksud dari pengawasan ini ialah agar kemudian lembaga-lembaga penyiaran tidak seenaknya saja menyiarkan sesuatu, dengan membuat mereka merasa bahwa mereka sedang dipantau, sehingga hal-hal yang bisa mengakibatkan pelanggaran bisa diminimalisir.

Pengawasan ini merupakan salah satu pengendalian dari KPID Sulawesi Tengah agar supaya kesalahan-kesalahan yang pernah ditampilkan tidak diulangi kembali oleh Lembaga Penyiaran tersebut atau Lembaga penyiaran lainnya, selain dari staf pemantau KPID, yang peneliti dapatkan juga bahwa sebenarnya pengawasan konten isi siaran juga tidak hanya dilakukan oleh pihak KPID, tapi juga pihak media dan seluruh elemen masyarakat ikut terlibat langsung, karena tujuan ditayangkannya sebuah siaran agar masyarakat bisa mendapatkan informasi dan hiburan yang sesuai dengan peraturan yang ada, maka dari itu KPID Sulawesi Tengah juga menerima aduan dari masyarakat terkait dengan konten isi siaran mulai dari laporan langsung hingga komentar-komentar di sosial media mereka sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 pasal 50 tentang penyiaran bahwa:

1. KPI wajib menerima aduan dari setiap orang atau kelompok orang yang mengetahui adanya pelanggaran pedoman perilaku penyiaran.
2. KPI wajib menindaklanjuti aduan resmi mengenai hal-hal yang bersifat mendasar.
3. KPI wajib menyampaikan secara tertulis hasil evaluasi dan penilaian kepada pihak yang mengajukan aduan dan lembaga penyiaran terkait.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa masyarakat berhak mendapatkan siaran baik dan sehat sesuai dengan pedoman perilaku penyiaran, sehingga masyarakat bisa mengadukan apabila ternyata terdapat konten isi siaran yang dirasa kurang mendidik atau tidak sesuai dengan norma atau peraturan yang ada, dan juga lembaga penyiaran harus ikut berperan menjaga ketertiban umum, dengan tidak menayangkan siaran yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga tidak menyebabkan terjadinya perpecahbelaan, Sebaliknya lembaga penyiaran baiknya menampilkan siaran yang mampu menyatukan bangsa dengan menayangkan siaran-siaran yang sehat dan baik. Pengawasan yang dilakukan KPID Sulawesi Tengah sangat tersusun dengan baik mulai dari pemantauan konten isi siaran, menganalisa aduan yang masuk, hingga penyerahan temuan pelanggaran ke komisioner, dari hasil temuan tersebut kemudian pihak komisioner menganalisa potensi pelanggaran sesuai dengan pedoman yang ada.

Walaupun KPID Sulawesi Tengah melakukan pemantauan siaran setiap hari akan tetapi masih ada saja pelanggaran-pelanggaran yang ditemukan, maka dari itu pentingnya pengawasan KPID guna membuat lembaga-lembaga penyiaran sadar akan tayangan mereka, tetapi didalam KPID sendiri pemantauan yang dilakukan masih kurang karena untuk pemantauan siaran televisi KPID Sulawesi Tengah tidak melakukan pemantauan secara langsung tetapi mereka menilai siaran tersebut dengan cara memutar rekaman siaran televisi pada besok harinya kemudian mereka mencatat pelanggaran-pelanggaran apa saja yang dilanggar, walaupun demikian pemantauan konten siaran di KPID Sulawesi Tengah masih jauh dari kata sempurna karena diakhir tahun 2018 tepatnya pada tanggal 28 september 2018

banyak dari peralatan KPID Sulawesi Tengah yang mengalami kerusakan yang menyebabkan berkurangnya kinerja KPID dalam mengawasi konten siaran terutama pada stasiun Televisi yang hingga pada saat tulisan ini dibuat KPID Sulawesi Tengah masih belum melakukan pemantauan langsung terhadap konten siaran pada Televisi, walaupun mereka merekam konten siaran pada Televisi akan tetapi dari apa yang peneliti temukan dilapangan bahwa masih kurangnya kinerja KPID karena untuk orang yang menyaksikan rekaman siaran Televisi hanya berjumlah 1 orang yaitu staf ahli KPID tugasnya tidak hanya menyaksikan rekaman tersebut tetapi juga dia memberikan pada data pantauan dari staf tenaga pemantau KPI.

Sebagai seleksi konten isi siaran (*Selector*)

Seleksi konten isi siaran ialah berupa alat atau tuntunan yang digunakan KPID Sulawesi Tengah untuk menilai tentang apa yang ditampilkan lembaga penyiaran betul telah sesuai dengan kode etik penyiaran yang berlaku di Indonesia, karena dengan semakin dimudahkannya akses terhadap konten siaran, maka perlu adanya pedoman yang mengatur sebuah tayangan, oleh karena itu KPID Sulawesi Tengah sebagai lembaga yang mengawasi konten siaran yang ditempatkan di Provinsi Sulawesi Tengah perlu menjamin bahwa masyarakat mendapatkan siaran yang baik dan benar sesuai dengan etika penyiaran yang ada di Indonesia, seperti Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran (P3SPS) yang digunakan untuk menyeleksi Konten siaran yang ditayangkan. Dengan berpatokan pada P3SPS, Pengawasan yang dilakukan KPID Sulawesi Tengah bertujuan untuk supaya Lembaga-lembaga Penyiaran agar kiranya dapat menjalankan fungsinya dengan menayangkan siaran yang mendidik, memberikan informasi yang

benar dengan tidak menambahkan ataupun mengurangi informasi yang didapatkan, serta sebagai perekat dan kontrol sosial.

Maksudnya ialah dalam melakukan tayangan siaran lembaga penyiaran harus berpatokan dengan P3SPS sebagai kontrol lembaga penyiaran dalam menyiapkan hingga menayangkan siaran, selain dengan lembaga penyiaran, KPID Sulawesi Tengah dalam mengawasi isi siaran menggunakan P3SPS sebagai pedoman untuk melakukan pengawasan, artinya KPID Sulawesi Tengah dalam melakukan pengawasan tidak semata-mata langsung mengatakan bahwasannya sebuah siaran yang ditayangkan melakukan pelanggaran, akan tetapi pelanggaran yang didapatkan betul-betul telah dianalisa pemantauan dengan menggunakan P3SPS sebagai alat atau pedoman untuk mengetahui bahwa siaran yang ditayangkan terindikasi melakukan pelanggaran atau tidak.

Adapun Dasar Hukum pengawasan KPID Sulawesi Tengah terhadap isi siaran antara lain sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran Pasal 6 disebutkan bahwa Negara menguasai spektrum frekuensi radio yang digunakan untuk penyelenggaraan penyiaran guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran Pasal 8 ayat huruf c menyebutkan bahwa KPI/KPID memiliki wewenang mengawasi pelaksanaan Peraturan dan Pedoman Perilaku Penyiaran serta Standar Program Siaran.
3. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran Pasal 8 ayat huruf a menyebutkan bahwa KPI/KPID memiliki kewajiban menjamin masyarakat untuk memperoleh informasi yang layak dan

benar sesuai dengan hak asasi manusia.

Dalam melakukan pengawasan, KPID Sulawesi Tengah sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 32 tentang penyiaran ialah pengawasan yang berpedoman pada standarisasi yang ditetapkan KPI pusat yaitu Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran (P3PS).

Kegiatan untuk mengubah perilaku agar sesuai dengan P3SPS

Kegiatan yang dilakukan oleh KPID Sulawesi Tengah untuk memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan oleh lembaga penyiaran, biasanya dengan melakukan pembinaan terhadap lembaga penyiaran yang melakukan pelanggaran guna mengingatkan lembaga penyiaran tersebut untuk selalu menerapkan pedoman yang berlaku yaitu P3SPS. KPID Sulawesi Tengah Ketika menerima laporan terkait dengan pelanggaran yang didapatkan entah dari laporan masyarakat ataupun temuan langsung dari tenaga pemantau, langsung menganalisa temuan tersebut melalui tim analisis mereka, kemudian dibawa rapat yang dilakukan KPI Sulawesi Tengah yaitu rapat pleno untuk membahas masalah temuan pelanggaran yang didapatkan oleh tenaga pemantau ataupun aduan dari masyarakat, dari hasil rapat itulah kemudian KPID Sulawesi Tengah mengambil sikap, mengambil sikap disini bahwa Lembaga penyiaran yang didapatkan melakukan pelanggaran akan diberikan sanksi dan pembinaan. Sebelum memberikan sanksi pihak KPID Sulawesi Tengah memanggil Lembaga penyiaran yang melakukan pelanggaran kemudian dimintai keterangan atau klarifikasi terkait dengan pelanggaran yang dilakukan.

Adapun sanksi yang diberikan biasanya dalam bentuk teguran lisan, apabila masih melakukan melakukan

pelanggaran yang sama kemudian diberikan sanksi berupa surat teguran, dan apabila masih tetap melakukannya KPID bisa saja melakukan teguran keras hingga pencabutan izin siaran, walaupun Lembaga penyiaran di kota Palu tidak pernah sampai mendapatkan teguran keras dari KPID Sulawesi Tengah. KPID Sulawesi Tengah menjalankan perannya dengan sungguh- sungguh sesuai dengan P3SPS yang merupakan Pedoman yang digunakan KPID dalam menjalankan peran dan fungsinya. Berdasarkan penjelasan diatas peran KPID Sulawesi Tengah dalam mengubah perilaku Lembaga Penyiaran di kota Palu dengan cara memberikan pembinaan ataupun teguran dengan upaya agar Lembaga Penyiaran yang ada di kota Palu dapat menjaga kualitas tayangannya. Kegiatan ini menguruiakan kegiatan yang dilakukan oleh KPID Sulawesi Tengah sesudah didaptkannya kesalahan atau pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan Lembaga Penyiaran guna untuk memperbaiki atau mengubah siaran yang akan ditayangkan nanti agar dalam pelaksanaannya tidak melanggar dari pedoman yang ada yaitu P3SPS.

Komunikasi dari KPID Sulawesi Tengah

KPID Sulawesi Tengah mempunyai tugas dan kewajiban yang tertuang dalam Undang-undang penyiaran pasal (8) ayat (3) yaitu : menjamin masyarakat untuk memperoleh informasi yang layak dan benar sesuai dengan hak asasi manusia; ikut membantu pengaturan instruktur bidang penyiaran; ikut membantu iklim persaingan yang sehat antar lembaga penyiaran dan industri terkait; memelihara tatanan informasi nasional yang adil, merata, dan seimbang; menampung, meneliti, dan menindaklanjuti aduan dan sanggahan, serta kritik dan apresiasi masyarakat terhadap penyelenggaraan penyiaran; dan

menyusun perencanaan pengembangan sumber daya manusia yang menjamin profesionalitas di bidang penyiaran. Dalam menjalankan tugas dan kewajiban tersebut KPID Sulawesi Tengah berkoordinasi dengan pemerintah dan lembaga-lembaga lain guna untuk mengatur penyiaran yang saling berkaitan. KPID Sulawesi Tengah bersosialisasi dengan masyarakat guna untuk memberikan pemahaman kepada mereka tentang lembaga penyiaran maupun dunia penyiaran pada umumnya.

KPID Sulawesi Tengah biasanya melakukan komunikasi dengan masyarakat yang disebut literasi media kegiatan ini dimaksudkan agar kiranya masyarakat dapat mengetahui terkait dengan tayangan-tayangan yang sebenarnya tidak boleh disiarkan oleh lembaga penyiaran baik televisi maupun radio, selain itu juga KPID Sulawesi Tengah menerima keluhan masyarakat terkait dengan konten siaran mulai dari laporan langsung, surat laporan, hingga keluhan masyarakat di sosial media agar keresahan-keresahan yang dirasakan masyarakat dapat tersampaikan guna untuk penyiaran yang sehat kedepannya. Kegiatan komunikasi yang dilakukan KPID Sulawesi Tengah biasanya juga muncul di lembaga-lembaga penyiaran televisi maupun radio untuk memberitahukan kepada masyarakat terkait dengan siaran yang baik dan sehat adalah siaran yang berpegang pada Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran.

Dilihat dari penjelasan-penjelasan diatas terkait dengan peran dan fungsi pengawasan kebijakan siaran yang dilakukan oleh KPID Sulawesi Tengah dengan berpatokan pada P3SPS yang merupakan perturan yang berisi sesuatu yang boleh dan tidak boleh ditayangkan dalam suatu program siaran. Apabila dalam sebuah tayangan terjadi sebuah kesalahan atas P3SPS, maka lembaga

penyiaran yang menyiarkan tayangan tersebut bertanggung jawab akan pelanggaran yang dilakukannya. Sebagai contoh jika sebuah Lembaga Penyiaran menayangkan siaran yang berbaur SARA dan dapat menimbulkan perpecah belaan maka Lembaga Penyiaran tersebut melakukan pelanggaran terhadap Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran.

Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga penyiaran televisi maupun radio akan dicatat dan direkam tayangannya oleh KPID Sulawesi Tengah dan dari catatan dan rekaman itu kemudian akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh KPID Sulawesi Tengah dalam memberikan keputusan-keputusan yang menyangkut dengan lembaga penyiaran tersebut.

Kesimpulan

Dalam pembuatan hingga penayangan siaran radio maupun Televisi tentunya tidak lepas dari peraturan yang mengatur tentang sebuah tayangan agar masyarakat yang menyaksikan siaran mendapatkan informasi yang baik dan sehat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu P3SPS, oleh karena itu perlu adanya lembaga yang mengawasi bagaimana sebuah tayangan itu disiarkan dalam hal ini KPID yang merupakan lembaga yang berperan dalam mengawasi tayangan siaran yang ada di Sulawesi Tengah.

Berdasarkan yang telah diuraikan sebelumnya, serta berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sulawesi Tengah, peneliti mendapatkan jawaban atas rumusan masalah dalam skripsi ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Peran dan fungsi pengawasan KPID Sulawesi Tengah terhadap kebijakan siaran di kota Palu. Komisi Penyiaran Indonesia Sulawesi Tengah melakukan

peran dan fungsinya dalam mengawasi proses siaran di kota palu dengan cara sebagai berikut: (1) bekerja sama dengan KPU dan BAWASLU pengawasan siaran kampanye, dan kepolisian sebagai instansi dalam penindakan lebih lanjut terkait dengan pelanggaran yang dilakukan. (2) menggunakan P3SPS sebagai *Rule* atau pedoman dalam melakukan pengawasan untuk menilai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan Lembaga Penyiaran di kota palu. (3) melakukan pengawasan langsung lembaga Penyiaran yang disiarkan. (4) menerima keluhan-keluhan dari masyarakat baik langsung, menggunakan surat laporan ataupun dengan komentar-komentar di sosial media.

2. Tindak lanjut pengawasan terhadap radio dan sanksi bagi program yang melakukan pelanggaran di kota palu Adapun dari tindak lanjut pengawasan dan sanksi yang diberikan bagi program yang melanggar siaran di kota Palu sebagai berikut : (1) data pelanggaran yang didapatkan oleh tenaga pemantau kemudian dianalisis oleh tim analisis KPID, dari hasil Analisa tersebut kemudian komisioner bidang isi siaran mengundang seluruh komisioner yang ada di KPID Sulawesi Tengah dalam rapat pleno yang dilakukan oleh KPID guna untuk membicarakan terkait dengan pelanggaran yang didapatkan oleh staf tenaga pemantau KPID, dari hasil rapat itu kemudian ditentukan pelanggaran dan sanksi apa yang akan diberikan oleh KPID kepada Lembaga penyiaran yang melakukan pelanggaran, (2) setelah penentuan pelanggaran, KPID Sulawesi Tengah memanggil Lembaga penyiaran terkait guna untuk dimintai keterangan dan diperdengarkan pelanggaran yang dilakukan (3) KPID Sulawesi Tengah memberikan sanksi berupa teguran

langsung terkait dengan pelanggaran yang dilakukan.

Referensi

- Afandi, A. (2016). *Peran Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KIPD) Provinsi Banten dalam pengawasan Isi siaran (Studi Di KIPD Provinsi Banten)*.
- Arifin, A. (2011). *Sistem Komunikasi Indonesia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Eli Fatmala. (2018). *Sistem Pengawasan KPID Jawa Tengah Terhadap Siaran Dakwah Televisi Lokal Semarang Tahun 2014 - 2016*.
- Judhariksawan. (2010). *Hukum Penyiaran*. Rajagrafindo.
- Jueita, R. (2013). *Peran Komisi Penyiaran Indonesia (Kpi) Dalam Mengawasi Tayangan Sinetron*.
- Khuzaini, A. A. (2017). Pengaruh Transaksi Online Shopping Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(7).
- Kriyantono, R. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. PT Kencana Perdana.
- Luaylik, N. F. (2018). *Implementasi Fungsi Pengawasan Penyiaran Program* (Vol. 8).
- Morrison. (2008). *Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio dan Televisi*. Prenadamedia Group.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, F. E. (2017). Peran Komunikasi Dalam Mengoptimalkan Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (Kpid) Provinsi Kalimantan Timur Dalam Melakukan. *Ilmu Komunikasi*, 5(4), 2.
- Rolando. (2018). *PERAN KOMISI PENYIARAN INDONESIA DAERAH PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES PENGAWASAN SIARAN TV LOKAL (Pengawasan Isi Siaran Periode Tayang Pada Tahun 2016) LOKAL (Pengawasan Isi Siaran Periode Tayang Pada Tahun 2016)*.
- Samad, A. (2014). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Petani Kakao Di Desa Kayuangin Kecamatan Malunda Kabupaten Majene. *Pemerintahan*, IV(1), 2.
- Sinaga, B. F. (2018). *Peran Komisi Penyiaran Indonesia (Kpi) Pusat Dalam Melakukan Pengawasan Isi Siaran Pilkada 2018 (Studi Deskriptif Pada Bidang Pengawasan Isi Siaran Kpi Di Televisi)*.
- Unde, A. A. (2014). *Televisi dan Masyarakat Pluralistik*. Prenadamedia Group.

KOMUNIKASI DAKWAH KETURUNAN *ALAWIYYIN* DALAM PENYEBARAN PENDIDIKAN ISLAM DI KOTA PALU

Raisa Alatas

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: raisaalatas.ra@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari artikel ini adalah mendeskripsikan proses komunikasi dakwah dalam pendidikan Islam beserta pembentukan cara pandang oleh keturunan *Alawiyyin* di kota Palu-Sulawesi Tengah pada kawasan Sis-Aljufri atau biasa juga dikenal dengan lingkungan Alkhairaat. Habib Idrus Bin Salim Aljufri dikenal kredibilitasnya dan otoritasnya melalui pendekatan yaitu pendidikan Islam dan dakwah. Metode Penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian pada lapangan ditemukan bahwa para keturunan *Alawiyyin* sebagai komunikator dengan kredibilitas yang telah dilihat oleh khalayaknya mengarah ke sifat positif dengan sebutan sebagai '*orang alim*'. Konsep diri ini merupakan suatu identitas, cita-cita, ideologi ataupun paham, dan penilaian diri dari orang lain. Konten-konten syiar dalam berdakwah keturunan *Alawiyyin* dibentuk dalam model *qira'ah*, bantuan penerjemah hingga alat peraga. Konsep tiada hari tanpa membaca digunakan dimanapun dan kapanpun oleh keturunan *Alawiyyin* dalam melakukan proses dakwah. Pada akhir proses terbentuklah tujuan awal masuknya keturunan *Alawiyyin* yaitu konsep manifestasi budaya yang tercipta dari zaman kedatangan keturunan *Alawiyyin* (Habib Idrus bin Salim Aljufri) hingga kini dengan tetap berdiri dan beroperasinya pendidikan Islam, Alkhairaat di wilayah Indonesia timur dan berpusat di kota Palu.

Kata Kunci: Komunikasi Dakwah; *Alawiyyin*; Pendidikan Islam; Guru Tua

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Proses penyebaran agama Islam di dahului oleh kedatangan bangsa Arab sebagai *source* (komunikator) dalam penyebaran agama Islam di Indonesia dan suku pribumi bertindak sebagai komunikator dalam penyebaran ini. Penyebaran Islam di Nusantara menurut Ricklef, secara umum ada dua proses yang mungkin telah terjadi, pertama,

penduduk pribumi mengalami kontak dengan agama Islam dan kemudian menganutnya. Proses kedua, orang-orang asing Asia (Arab, Cina, India, dll), yang telah memeluk agama Islam tinggal secara tetap di suatu wilayah Indonesia, menikah dengan penduduk asli, dan mengikuti gaya hidup local (Ricklef, 2009).

Komunikasi dengan mengakses media sosial menjadi teori dan praktek baru yang digunakan oleh masyarakat luas sebagai cara untuk mendapatkan informasi bahkan ilmu pengetahuan baru. Dimana dalam kajian ini dibatasi pada permasalahan agama Islam. Komunikasi akan membentuk sistem sosial dalam organisasi pendidikan, sistem ini akan mempengaruhi bagaimana komunikasi dalam organisasi itu terjadi serta menentukan arah kepada siapa komunikasi itu ada (Cahyono 2019).

Komunikasi dakwah ialah proses penyampaian informasi atau pesan yang bersumber dari al-qur'an dan hadis dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain yang lebih baik sesuai ajaran Islam, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. Media yang digunakan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi yang ada, agar mampu diterima dengan baik (Fitria 2020). Menurut bentuknya, komunikasi dibedakan menjadi dua, verbal dan non verbal. Mengingat luasnya ruang lingkup komunikasi, tulisan ini hanya akan difokuskan pada komunikasi verbal, yakni bentuk komunikasi dakwah efektif yang menggunakan simbol-simbol bermakna dan berlaku umum dalam proses komunikasi verbal yang menggunakan simbol suara saja (Markama 2014).

Keberhasilan dakwah di pengaruhi oleh metode, media yang digunakan, sebaik apapun penguasaan materi yang dimiliki oleh da'i bukan satu-satunya faktor penentu

keberhasilan, kemampuan untuk memilih dan menggunakan metode dakwah yang tepat sesuai dengan kondisi obyektif. Ketepatan dalam memilih metode dan media dakwah akan sangat membantu da'i untuk lebih mudah menyampaikan pesan-pesan dakwah. Pada dasarnya agar pesan-pesan dakwah bisa tersampaikan dengan mudah pada masyarakat kita harus bisa menyesuaikan apa yang menjadi kebiasaan masyarakat dalam berperilaku, kebudayaan dan sebagainya. pendeknya, apa yang selalu menjadi kebiasaan mereka, disitulah kita bisa menjadikannya sebagai sarana untuk berdakwah (Yanti 2016).

Dakwah dikembangkan dengan ilmu komunikasi, dan ilmu komunikasi juga mengalami perluasan area dan perkembangan melalui intensitas dakwah, karena itu lah komunikasi dan dakwah saling berhubungan satu sama lain, dan dakwah sangat membutuhkan komunikasi untuk bisa mempengaruhi para mad'u (komunikator). Kegiatan komunikasi dakwah tidak akan pernah terlepas dari komunikator dan komunikan yang saling mempengaruhi satu sama lain (Rahman 2019).

Proses yang terjadi antara pertemuan etnis asing dan etnis pribumi merupakan pertemuan yang membutuhkan adaptasi maupun penyesuaian yang dapat meningkatkan hubungan ke tahap yang lebih baik agar menghasilkan efek yang baik diantara kedua belah pihak. Keturunan *Alawiyyin* tidak serta-merta bisa bergabung dengan masyarakat pribumi. Proses *relationship* keagamaan beserta pembentukan cara pandang terjadi pada mereka dengan keIslaman kaum Arab dan sifat

berkelompok yang masih tertanam sampai saat ini juga.

Dalam menyebarkan agama Islam, dengan cara yang bijaksana, menggunakan nasehat-nasehat yang dapat tersentuh hatinya, dan berdiskusi dengan cara yang baik, sehingga pesan dakwah Islam dapat diterima dan dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya. Terdapat berbagai media baru dalam berdakwah menjadi salah satu tren dalam menyebarkan agama Islam kepada khalayak luas. Akan tetapi, metode dakwah dilakukan secara konvensional/tradisional masih menjadi pilihan tersendiri sebagian pendakwah. Masih menggunakan metode syiar Islam seperti yang dilakukan oleh wali sembilan, menggunakan pendekatan budaya dalam berdakwah. Sunan Kalijaga dalam berdakwah tidak meninggalkan budaya. Beliau berpendapat, bahwa ketika budaya mulai di tinggalkan maka masyarakat akan takut dan tidak mau untuk mendekat kepada ajaran agama, dakwah harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi wilayah tersebut (Wibowo 2015).

Di Palu-Sulawesi Tengah, warga keturunan Arab berada di kawasan Sis-Aljufri atau biasa juga dikenal dengan lingkungan Alkhairaat. Keturunan Arab sendiri lagi terbagi menjadi dua yaitu bangsa *masa'ikh* dan bangsa *sayyid* (*Alawiyyin*). Golongan *Sayyid* (*Alawiyyin*) merupakan kelompok yang termasuk kelas tertinggi dalam masyarakat Hadramaut dan kelompok religius yang mengklaim sebagai keturunan langsung Nabi Muhammad SAW, melalui Fatimah Az-Zahra yang menikah dengan Ali bin Abi Thalib dan di karuniai dua anak yakni Hasan dan

Husein sedangkan bangsa *masa'ikh* dan *qaba'il*, kelompok ini terdiri dari para intelektual, sarjana, bangsawan dan kepala suku. Pada awalnya masha'ikh (sarjana) memegang kepemimpinan religius, tetapi terpinggirkan oleh kedatangan para *sayyid*. Meskipun demikian, mereka tetap di hormati karena memiliki kebaikan secara turun-temurun (Ruslan, 2017). Kaum *Alawiyyin* membuktikan hal-hal seperti bagaimana peran *source* (komunikator) menyampaikan pesan kepada komunikan dan kemudian membawa kebudayaan minoritas ini menjadi dominan melalui dialog ataupun sosialisasi yang dilakukannya bersama suku asli setempat.

Habib Idrus Bin Salim Aljufri merupakan salah satu tokoh warga keturunan *Alawiyyin* yang penting yang membawa keakraban antara warga keturunan Arab dalam hal ini keturunan *Alawiyyin* dengan suku asli Kaili sebagai suku asli setempat. Bahkan nama Habib Idrus Bin Salim Aljufri atau Guru Tua digunakan sebagai nama bandara Sulawesi Tengah. Ini menjadikan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sebagai satu-satunya provinsi yang mempunyai nama bandara memakai nama warga keturunan Arab/*Alawiyyin* di dalam kawasan Indonesia yang memiliki keragaman budaya yang kuat. Semua ini tidak serta merta terjadi tanpa ada sebab musabab kredibilitas dari seorang komunikator.

Walikota Palu dalam sambutan pada acara haul Habib *Sayyid* Idrus mengatakan bahwa Palu tidak akan seperti ini, jika Habib Idrus tidak datang ke Palu (Mastura, 2015). Ini membuktikan pada saat itu rakyat Palu

yang mempunyai berbagai macam kepercayaan dan agama tidak mempunyai tempat bertumpu dalam keIslaman mereka walaupun sebelum kedatangan Habib Idrus, Datok Karama terlebih dahulu datang ke Palu untuk melakukan dakwah tanpa adanya wadah untuk mereka mengemban ilmu keIslaman.

Semua kepercayaan-kepercayaan itu kemudian akhirnya berangsur-angsur hilang karena pendidikan dan dakwah *Sayyid* Idrus melalui Alkhairaat. *Sayyid* Idrus datang ke Palu dengan mendirikan pendidikan Islam Alkhairaat ditengah masih banyaknya masyarakat yang menganut paham bercampur animisme. Dari beberapa penelitian terdahulu mengenai proses pendekatan keturunan *Alawiyyin* kepada pribumi seperti dalam penelitian yang dilakukan pada *Universiti* kebangsaan malaysia, pendekatan yang dilakukan memakai pendekatan ekonomi dan agama, namun yang kemudian terjadi di kota Palu yaitu pendekatan pendidikan dan juga dakwah berlaku di sana (Rozali, 2012).

Habib Idrus kemudian tidak sendiri dalam penyebaran pendidikan Islam di kota Palu. Guru Tua begitu sebutan akrab warga kota Palu kepada Habib Idrus bersama anak, cucu, dan murid-muridnya berusaha memasukkan ilmu-ilmu Islam ditengah keadaan kota Palu marak dengan organisasi yang menjurus pada paham animisme, Habib Idrus datang dengan pengetahuan keIslaman yang baik dari Hadramaut untuk membawa angin segar di Palu. Habib Idrus Bin Salim Aljufri dikenal kredibilitasnya dan otoritasnya dari segi kaum *Alawiyyin* di Sulawesi Tengah bahkan Indonesia Timur. Khalayak atau

komunikasikan disini tentu lebih cenderung memperhatikan dan mengingat pesan dari komunikator yang mereka percaya sebagai orang yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas dalam bidang yang akan mereka sebarkan tersebut.

Pendekatan melalui pendidikan dan dakwah digunakan keturunan *Alawiyyin* kota Palu untuk mencapai tujuan bersama bersama suku asli dalam meningkatkan agama dan juga pendidikan itu sendiri. Pendekatan melalui pendidikan sebagai proses yang menekankan pembentukan karakter manusia sosial dapat bisa mengatasi sebuah konflik etnis dan permasalahan silang budaya. Bidang pendidikan merupakan salah satu cara yang digunakan oleh keturunan *Alawiyyin* di kota Palu untuk bisa membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat suku asli Kaili. Peran lembaga pendidikan yang dibangun oleh warga keturunan *Alawiyyin* Palu menjadi salah satu poin penting bagaimana pola-pola komunikasi mereka terjadi dalam proses hubungan keagamaan keagamaan antar etnis yang sedang terjadi dari dahulu hingga sekarang.

Pesantren Alkhairaat (PA) Palu adalah sebuah pesantren yang sangat terkenal khususnya di Indonesia Timur. Pesantren yang merupakan efek dari hubungan antar kedua budaya ini telah memiliki ratusan cabang di berbagai provinsi, kota dan kabupaten di Indonesia Timur. Saat ini bahkan sudah memiliki cabang di Jawa. Dalam segi dinamisnya pergerakan dan kemajuan Pesantren Alkhairaat (PA), ia adalah Pondok Gontornya Indonesia Timur yang tiap tahunnya akan dimasuki oleh

ratusan murid bukan hanya dengan latar belakang keturunan *Alawiyyin*, justru etnis Kaili yang lebih banyak menimba ilmu ditempat ini (Konsultasi Syariah Islam Al-Khoirot, 2012).

Tujuan utama berdirinya perguruan Islam Alkhairaat pada saat itu adalah dengan tujuan mulia yakni untuk mencerdaskan umat dengan cara memberikan pendidikan dan ilmu pengetahuan sehingga terbebas dari kebodohan dan kemelaratan. Alkhairaat merupakan lembaga swasta di masa sekarang yang kemudian menjadi mitra pemerintah namun tetap bergerak di bidang pendidikan dan dakwah (Kambay, 1991).

Metode Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Adapun metode dan pendekatan yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus. Pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini menyangkut komunikasi dakwah keturunan *Alawiyyin* dalam penyebaran pendidikan Islam di kota Palu. Studi ini akan mengarah pada pendeskripsian masalah secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya dilapangan.

Penelitian studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang meneliti kehidupan nyata, kasus atau berbagai kasus melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan berbagai sumber informasi atau sumber informasi majemuk seperti pengamatan, wawancara, bahan audiovisual dan

dokumen dari berbagai laporan dan kemudian melaporkan deskripsi kasus dan tema kasus (Creswell, 2015; Yin, 2013). Terkait dengan penelitian di atas, studi kasus yang dilakukan dalam penelitian ini mengambil lokasi di Alkhairaat kota Palu Sulawesi Tengah. Untuk mendukung data yang ada, peneliti juga melakukan observasi langsung ke yayasan Alkhairaat.

Untuk sampling yang digunakan, peneliti menggunakan purposive sampling guna memperoleh kedalaman atas data yang diperoleh. Dalam proses penelitian ini seleksi terhadap sumber data primer (informan) dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data yaitu dengan teknik snowball sampling (A. Muri Yusuf, 2014; Arikunto, 2010). Hal ini dilakukan karena peneliti belum memiliki data pasti dan lengkap mengenai jumlah dan karakteristik sumber data di lokasi penelitian. Kecukupan jumlah informan ditentukan berdasarkan kecukupan data penelitian yang diperlukan.

Kredibilitas Keturunan *Alawiyyin* dalam Proses Dakwah

Keturunan *Alawiyyin* yang merupakan komunikator sekaligus etnis Asing yang berperan dalam menyampaikan pesan-pesan dakwahnya dan etnis Kaili yang mencampur-campurkan bahasa daerah dalam setiap interaksinya membuat keturunan *Alawiyyin* kesusahan dalam menyebarkan pesan-pesan agamanya. Menggunakan alat peraga dan bahasa Indonesia yang terbata-bata diambil sebagai jalan lain dari metode masuknya keturunan *Alawiyyin* di kota Palu.

Kedatangan dalam membawa misi dan pesan agama ini tidaklah mungkin tanpa sebab. Kondisi sosial budaya yang digambarkan melalui pengamatan Gani Jumat dalam disertasinya bahwa kondisi itu benar-benar memprihatinkan dan ditambahkan oleh Abdullah A. Abdun sebelum berdirinya madrasah Alkhairaat, kota Palu hidup dalam kekacauan dan keguncangan (Jumat, 2012). Mereka tidak dipersatukan oleh suatu peraturan yang islami dan tidak dilindungi dari kesesatan oleh suatu hukum maupun undang-undang Islam. Hal ini kemudian yang menyarankan Habib Idrus untuk membuka dan membuka madrasah hingga akhirnya Habib Idrus juga memenuhi permintaan itu setelah melihatnya.

Para keturunan *Alawiyyin* sebagai komunikator tentunya telah menyadari bahwa mereka dilihat oleh khalayaknya lebih ke arah positif sebagai 'orang alim'. Orang alim merupakan dialek masyarakat etnis Kaili yang berarti seseorang yang sangat alim, rajin shalat, mengetahui halal dan haram, memberikan pesan-pesan sesuai syariat agama melalui media dakwah. Mochsen Ali Alhabsyi mengatakan bahwa Habib Idrus (Guru Tua) ini dianggap orang-orang sebagai orang yang alim.

Habib Idrus selaku komunikator dalam menyampaikan misi dakwahnya benar-benar pada tahap menyampaikan apa yang menjadi awal dari kedatangan mereka di kota Palu tanpa memberikan kritik dengan apa yang sebenarnya dari awal sudah mereka lihat mengenai perilaku syirik etnis Kaili. Semata-mata yang mereka lakukan adalah untuk menghindari konflik pada awal

pertemuan. Daya tarik Habib Idrus memang tidak bisa dipungkiri ketika ilmu agama yang dia bawa dari Hadramaut bisa disambut sebegitu hebatnya oleh etnis Kaili. Menurut pak Marzuki keturunan Arab hadramaut memang mengafiliasikan dirinya ke kaum bangsawan terutama raja dan dapat diterima secara positif oleh raja dan rakyatnya sehingga mengurangi rasa ketidakpastian etnis Kaili.

Jika melihat dari awal, proses penerimaan pesan merupakan hal yang sangat mudah diterima oleh etnis Kaili. Pesan-pesan agama yang disampaikan oleh Habib Idrus begitu mudah untuk diterima etnis Kaili. Pengaruh Raja yang membawa Habib Idrus memasuki kota Palu tentulah diperhitungkan oleh rakyatnya.

Komunikator dalam hal ini para keturunan *Alawiyyin* tidak hanya berinteraksi dengan orang lain dan dengan objek-objek sosial yang ada namun mereka berkomunikasi dengan diri mereka sendiri sebagai suatu bentuk proses interaksi. Proses ini kemudian diperlukan agar bisa membedakan hal yang dihadapi ini benda atau seorang manusia dan juga membantu Habib Idrus dan lainnya dalam mengambil suatu keputusan ataupun tindakan. Ini semua dapat dikatakan sebagai sebuah rencana tindakan yang dipandu oleh sebuah sikap atau pernyataan verbal yang dapat menunjukkan nilai-nilai agama terhadap tindakan yang akan diarahkan. Konsep diri ini tidak lebih dari sebuah rencana tindakan terhadap suatu identitas, cita-cita, ideologi ataupun paham, dan penilaian diri dari orang lain sehingga menurut Habib Ali, "Habib Idrus merupakan salah satu figur yang

diterima oleh semua bahkan yang non muslim pun menerima”. Habib Idrus adalah tokoh pembawa fajar baru, mengurangi kegelapan dan kebodohan ajaran-ajaran animisme dan bid’ah lainnya yang berada di Kota Palu.

Konten Syiar-Syiar Islam Pada Daerah Terpencil

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang dapat membebaskan suatu kelompok dari kebodohan dan juga mencerdaskan kemudian membuka wawasan mereka kedepan. Pendekatan melalui pendidikan dan dakwah ini kemudian digunakan oleh keturunan *Alawiyyin* di Kota Palu yang dalam hal ini di pimpin oleh Habib Idrus Bin Salim Aljufri atau oleh etnis kaili senang memanggilnya dengan “Guru Tua”. Guru tua bisa berkeliling ke daerah-daerah selama tiga bulan dan selalu membawa guru-guru yang sudah dianggap untuk bisa mengajarkan ilmu agama. Tatap muka selama tiga bulan yang dilakukan itu selalu membuahkan permintaan untuk juga membangun sekolah di daerah-daerah mereka.

Seperti dikatakan kebanyakan informan baik arab maupun kaili, *Qira’ah* merupakan cara keturunan *Alawiyyin* berhubungan dengan suku kaili. *Qira’ah* yang di lakukan dibawah rumah panggungnya bersifat seperti lingkaran kelompok ketika mereka ingin bertanya mengenai agama akan dijawab dan dijelaskan oleh Habib Idrus. *Qira’ah* yang hanya dilakukan pada waktu-waktu tertentu saja merupakan waktu untuk etnis Kaili bertanya apapun ke Guru Tua dan akan diberikan pandangan ke arah yang benar.

Perilaku Habib Idrus dalam melakukan *Qira’ah*, ceramah-ceramah agama secara tidak langsung mengurangi rasa ketidakpastian etnis Kaili dalam menerima pendatang. Hal tersebut merupakan kebutuhan dari etnis kaili untuk pendidikan agama yang belum tersedia di kota Palu. Menurut Dahlan Tangkaderi yang merupakan murid dan melihat proses penyebaran itu mengatakan bahwa ada penerjemah yang juga dipakai oleh Habib Idrus. Penerjemah dan alat peraga merupakan hal yang digunakan untuk menggapai etnis Kaili. Sadig yang juga mengakui alat peraga lebih mengatakan “*Habib Idrus mengangkat sebuah barang lalu dia berkata bahasa Arabnya*”. Cara memakai alat peraga ini juga telah diilustrikan dalam sebuah film dokumenter yang mengisahkan Habib Idrus dan penerjemah juga digunakan Habib Idrus pada masa mengunjungi raja-raja untuk mempermudah proses komunikasinya. Alat peraga kemudian menjadi proses keturunan *Alawiyyin* memproduksi pesan mereka kepada etnis Kaili yang menjadi muridnya.

Alat peraga kemudian dapat diterima oleh etnis Kaili dan mereka dapat menelaah dengan cepat apa yang dimaksud oleh Habib Idrus pada saat mengangkat objek walaupun pada saat terjadi bentrokan bahasa antara Habib Idrus yang menggunakan bahasa Arab dan etnis Kaili menggunakan bahasa Kaili bercampur bahasa Indonesia dalam memahami objek peraga tersebut. Semua ini kemudian penulis simpulkan yang terlihat dalam ilustrasi yang mereka lakukan dalam film dokumenter. Adat-adat yang dilihat oleh Habib Idrus tidak

sesuai syariat agama namun tidak serta merta langsung diubah oleh para keturunan *Alawiyyin* ini. Habib Idrus tidak langsung mengubah namun diikuti. Semua kegiatan adat menurut Habib Ali akan diikuti oleh Habib Idrus karena sifat rasa ingin tahu Habib Idrus sangatlah tinggi.

Qira'ah yang dimaksud ini adalah lebih kepada membaca kitab kemudian akan dijelaskan. Pada film yang dibuat oleh pengurus besar Alkhairaat, dalam film tersebut juga telah diilustrasikan proses *Qira'ah* tersebut banyak membuat etnis Kaili mengerti sedikit demi sedikit agama Islam itu sendiri melalui kitab. Seperti salah satu murid yang membaca ayat dalam kitab dan mendengarkannya di depan Habib Idrus "*babul kalam, alkalam..*" jika ada penyebutan yang salah menurut Habib Ali akan dibenarkan oleh Habib Idrus. Pengajaran yang dilakukan Habib Idrus dilakukan melalui media kitab dan hadis yang sesuai syariat agama.

Setiap hari Habib Idrus membimbing murid-muridnya *Qira'ah* kitab, menjawab ratusan pertanyaan baik dari para santri maupun masyarakat umum yang turut hadir di majelis *halaqahnya*. Bahkan sekalipun Habib Idrus duduk sendirian tetap dikelilingi oleh murid muridnya. Guru Tua membaca baik ketika sedang menuntun *Qira'ah* kitab kepada para santri maupun ketika duduk sendirian. Habib Idrus menghabiskan waktunya untuk membaca dan mengajar. (Jumat, 2012).

Dari semua informan keturunan *Alawiyyin* yang tidak lain merupakan ahli waris penerus pendidikan dan dakwah Habib Idrus mengatakan dalam proses penyebaran agama yang

dilakukan Habib Idrus, bahasa Indonesia belum dikuasai oleh Habib Idrus, bahkan bisa dikatakan masih terbata-bata. Sangat membutuhkan usaha yang luar biasa dalam keseluruhan penyebaran yang menggunakan bahasa Arab sedangkan yang dihadapi ini merupakan putra putri daerah. Namun dengan kecerdasannya Habib Idrus kemudian memberikan pemahaman kepada masyarakat Kaili melalui alat peraga. Alat peraga merupakan kode non-verbal atau dalam arti lain yaitu artefak sebagai alat bantu yang terus menerus digunakan Habib Idrus dalam penyebaran ilmu dan agama Islam. Dalam proses mengajarnya Habib Idrus menyebutkan bahasa Arab kemudian mengangkat alat peraga sehingganya anak-anak Kaili mampu memahaminya dan menjawab secara bahasa Indonesia. Dari sinilah kemudian terjadi proses saling bertukar pikiran untuk pelajaran bahasa bagi Habib Idrus dan etnis Kaili. Kendala bahasa mulai dapat teratasi ketika Habib Idrus terbantu oleh putra-putra daerah dalam menyebarkan syariat agama tersebut.

Manifestasi Budaya Pendidikan Islam

Walaupun beberapa etnis Kaili menyebutkan bahwa model bangunan *souraja* diadaptasi oleh bangunan sekolah Alkhairaat yang merupakan sekolah yang didirikan oleh Habib Idrus dan kini diteruskan oleh para anak dan cucu menjadi peninggalan bersejarah yang berdiri di Kota Palu kemudian menjadi milik bersama. Adanya Alkhairaat yang terbangun di Kota Palu sebagai lembaga pendidikan sekaligus dakwah pertama di Kota Palu menjadikan Kota Palu menjadi pusat pemerintahan.

Habib Idrus mempunyai niat dengan adanya Alkhairaat ini menurut Dahlan Tangkaderi, “*siapa yang masuk di Alkhairaat akan mendapatkan kebaikan dunia wal akhirat sebagaimana kata Alkhairaat disebutkan sembilan kali dalam Al-Qur’an*”. Menurut M. Quraish Shihab dalam pidato Haul Guru Tua ke-41 mengatakan bahwa kata Alkhairaat yang dipilih oleh Habib Idrus menyimbolkan visi misi dan *khittah* (garis perjuangan) untuk membimbing dan menyelamatkan umat islam bangsa Indonesia menuju jalan kebaikan dan kebenaran (Shihab, 2009).

Alkhairaat selain membuat kota Palu tersohor namanya namun juga dengan adanya Alkhairaat ini setidaknya dapat mengurangi paham animisme yang berada di Kota Palu. Walaupun adanya ritual-ritual yang masih dilakukan namun dakwah yang dilakukan Habib Idrus bisa diterima oleh etnis Kaili. Menurut M. Noor Sulaiman, masyarakat Sulawesi Tengah merupakan penganut agama yang fanatik. Namun dalam pemahaman agama Islam dan praktek dalam kehidupan keagamaan masih sangat terbatas sehingga dalam kehidupan sehari-hari masih terjadi percampuran dengan kepercayaan diluar Islam (Sulaiman, 1996).

Sejak dahulu sampai sekarang, apa yang dilakukan Alkhairaat dalam bidang pendidikan dan dakwah berjalan stabil dan tentunya membawa ketenangan dan ketentraman. Rum parampasi sendiri sebagai ketua adat Kaili mengakui sangat bersyukur dengan adanya Habib Idrus dan sekolahnya Alkhairaat. Itu tentunya sangat memberikan ketenangan bagi masyarakat Kaili dan menurutnya

dimana-mana, agamalah yang menentukan.

Perspektif pendidikan agama yang ditawarkan oleh Habib Idrus kepada etnis Kaili kemudian menimbulkan kesetaraan dengan sikap saling menghormati antara keturunan *Alawiyyin* dan etnis Kaili di kota Palu dan juga saling tidak mendominasi diantara keduanya. Dibuktikan dengan tanpa adanya gesekan selama mereka hidup berdampingan dan ajakan demi ajakan dalam sebuah proses penyebaran agama yang tidak pernah ditolak oleh etnis Kaili dan juga penghormatan begitu luar biasa dilakukan etnis Kaili dikota Palu yang menganggap Habib Idrus sebagai guru dan juga keluarga-keluarga inti sebagai ahli waris.

Rasa berhutang budi etnis Kaili membuat dukungan-dukungan seperti ucapan, moril maupun materil terus diberikan semampunya oleh masyarakat kota Palu. Alkhairaat yang kini telah besar namanya dan tersebar di Indonesia Timur. Dukungan untuk sekolah-sekolah Alkhairaat tersebut, pesantren putra-putri, TK, SD, SMP, Sanawiyah, SMA, Aliyah, sampai Universitasnya. Negosiasi komunikasi ataupun transaksional yang diperlihatkan etnis Kaili merupakan suatu proses komunikasi yang membuat Habib Idrus memberikan ilmu ajaran pendidikan dan dakwahnya yang bisa diberikan etnis Kaili adalah sebidang tanah yang dijadikan sekolah dan pondok pesantren Alkhairaat bisa berkembang semakin besar pada saat ini.

Madrasah Alkhairaat yang didirikan oleh guru tua mencakup kawasan timur (Kalimantan, sulawesi, maluku, maluku utara dan papua). Azra

menyatakan bahwa Guru Tua sebagai orang pertama yang memainkan peranan penting dan merupakan pendidikan Hadramaut paling terkemuka di Indonesia. Sangatlah argumentatif apabila dilihat dari tolak ukur jaringan madrasah terluas khususnya dalam bidang pendidikan islam (Azra, 2008).

Kesimpulan

Kredibilitas komunikator untuk memberikan pesan-pesan agama kepada khalayak merupakan suatu komponen awal yang harus dimiliki oleh seorang komunikator. Latar belakang mufti dari Hadramaut membuat komunikator menambahkan poin lebih dalam menggapai umatnya. Proses komunikasi dalam pembentukan konten dakwah yang terjadi merupakan salah satu bentuk pendekatan evolusioner dan tidak melakukannya dengan cara radikal.

Efek kemudian yang didapatkan dari proses pendekatan yang dilakukan komunikator melalui metode *ta'lim*, *tarbiyah*, dan *tahdzib* tersebut dapat membawa pencerahan dalam kehidupan beragama. Hubungan keagamaan yang dibangun oleh keturunan *Alawiyyin* menyebabkan manifestasi budaya terwujud dalam bidang sekolah Alkhairaat, yayasan Alkhairaat dan juga peringatan kematian (Haul) Habib Idrus bin Salim Aljufri (Guru Tua) yang diperingati setiap tahun setelah hari raya Idul Fitri, persisnya 12 *Syawal*.

Referensi

Amin Wibowow. (2015). *Strategi Komunikasi Dakwah (Strategi Komunikasi Dakwah Majelis*

Dzikirdan Sholawat Jamuro SURAKARTA). Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

A. Muri Yusuf. (2014). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Prenadamedia Group.

Andi Markama. (2020). *Komunikasi Dakwah Efektif Dalam Perspektif Alquran*. Hunafa : Jurnal Studia Islamika.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Azra, A. (2008). *Jaringan Ulama Timur Tengah dan Nusantara Abad XVII dan Xviii*. Kencana.

Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (Ed Ke-3)*. Pustaka Pelajar.

Fitriani Yanti. (2019). *Komunikasi Dakwah Dalam Kesenian Nasyid*. Lampung : Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung. Vol 12.

Guntur Cahyono. (2019). *Seni Komunikasi Dakwah Dan Media..* Jakarta: IAIN

Jumat, G. (2012). *Nasionalisme Ulama Pemikiran Politik Kebangsaan Sayyid ‘Idrus Bin Salim Aljufri’ (1891-1969)*. Kementerian Agama Republik Indonesia.

- Kambay, S. B. (1991). *Perguruan Islam Alkhairaat dari masa ke masa*. T.P.
- Konsultasi Syariah Islam Al-Khoirot. (2012). *Pondok Pesantren Al-Khairaat Palu Sulawesi Tengah. Konsultasi Syariah Islam Al-Khoirot*.
- Mastura, H. R. (2015). *Sambutan Walikota Palu Di Haul ke-47*. PB Alkhairaat.
- Ricklef, M. C. (2009). *Sejarah Indonesia Modern 1200-2008*. Serambi.
- Rini Fitria. (2020). *Urgensi Komunikasi Dakwah Di Era Revolusi Industri 4.0*. Islamic Communication Journal.
- Rozali, E. A. (2012). Sayid Muhammad Al-Sagoff In Johore- Ottoman Sovereign Relations. *Advances in Natural and Applied Sciences*, 6(6), 893–897.
- Ruslan, H. (2017, March 24). Empat Golongan Utama Penduduk Hadramaut. *Republika.Co.Id*. <https://republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-digest/17/03/24/onatp7313-empat-golongan-utama-penduduk-hadramaut>
- Shihab, Q. (2009). *Pidato Haul ke-41*. PB Alkhairaat.
- Sulaiman, M. N. (1996). *Peranan Alkhairaat Dalam Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Kaili Di Sulawesi Tengah (1930-1996)*. IAIN Sunan Kalijaga.
- Taufik Rahman. (2019). *Komunikasi Dakwah Pesantren Tradisional Dalam Penyebaran Agama Islam*. Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan. Vol 9.
- Yin. (2013). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Grafindo Persada.

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN UPTD PUSKESMAS KECAMATAN BANAWA DI KABUPATEN DONGGALA

Maddukelleng¹, Mahfuddin², Muhammad Wahid²

¹*Program Studi Sosiologi FISIP Universitas Tadulako*

²*Program Studi Komunikasi FISIP Universitas Tadulako*

Email: andimaddukelleng7@gmail.com

ABSTRAK

Kontrol masyarakat terhadap system pelayanan menjadi sangat penting, dimaksudkan untuk mengukur kinerja sebuah organisasi, sehingga tercipta kondisi sosial yang nyaman karena adanya sinergitas antara masyarakat dan para petugas publik. Penelitian dengan model survey sangat cocok menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dikuatkan dengan wawancara mendalam. Penelitian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di UPTD Puskesmas Donggala ditemukan beberapa kelemahan terutama pemanfaatan waktu pelayanan masuk kategori baik, namun catatan berkaitan dengan konsistensi waktu pelayanan dinilai masyarakat kurang optimal, baik tenaga medis maupun tenaga dokter. Sikap masyarakat terhadap tenaga medis dinilai perlu bimbingan, terutama menghadapi masyarakat dengan berbagai karakter. Hal ini dikarenakan cara penyampaian mereka kepada pasien kurang baik. Faktor yang mempengaruhi lemahnya system pelayanan itu karena petugas medis tidak memahami kondisi masyarakat yang dilayani, orang dengan pendapatan rendah, dan pendidikan rendah pasti berbeda karakter dengan yang lain. Pekerjaan bahkan turut mempengaruhi sikap seseorang ketika dilayani, hal ini penting diketahui oleh petugas lapangan yang melayani banyak masyarakat, di lokasi penelitian persoalan-persoalan seperti itu belum menjadi pegangan petugas lapangan dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Masyarakat; Pelayanan Publik; Survei

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Secara teori, sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah yang tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor

kebersamaan (Widowati 2014). Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering kita artikan sebagai “kebutuhan publik”. Salah Kesehatan merupakan salah satu sumber daya yang berguna untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia

harapan hidup dan meningkatkan produktivitas. Kemudian produktivitas tersebut dapat diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan. Guna menunjang kesejahteraan seluruh masyarakat, untuk itu pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan jasa yang mana merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat, utamanya fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas (Ningtyas 2017). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar dan menjadi hak setiap warga negara untuk memperolehnya sehingga pemerintah bertanggungjawab menyediakan segala bentuk upaya kesehatan yang dibutuhkan oleh seluruh warga Negara (Zanzeno 2017). Hidup sehat dan sejahtera adalah dambaan bagi setiap manusia.

Perbaikan pelayanan publik diatur dalam banyak aturan pemerintah termasuk surat keputusan menteri didalamnya. Sejak Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Kemudian pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan kembali Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Pengaturan sistem pelayanan publik dianggap sudah cukup memadai, namun perjalanan waktu dan perkembangan pembangunan, aturan

itu semakin tidak sesuai lagi dengan kenyataan yang ada. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Melihat kenyataan itu, maka pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Pelayanan Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, didalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Di mana salah satu kegiatannya yaitu melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, untuk mengevaluasi apakah sistem maupun aturan yang telah dibuat itu masih sesuai atau perlu revisi kembali mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern.

Peran penting untuk mengoptimalkan pelayan publik tentu terkait erat dengan fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima

pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan yang diharapkan. Menurut Kasmir (2005:3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran IKM. IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap prima, Upaya meningkatkan jumlah kunjungan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas, sangat memerlukan kesigapan petugas kesehatan dalam melayani kunjungan masyarakat (Nesimnasi, 2019).

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Provinsi maupun Kota/Kabupaten, maka Pemerintah harus melaksanakan pengukuran berkaitan dengan "Kepuasan Masyarakat". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back/* umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terusberupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi(Saputra, 2016).

Di Sulawesi Tengah, Pemerintah mengakui masih banyak sorotan terkait pelayanan publik sehingga perlu dibenahi oleh seluruh aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah setempat. "Kinerja aparatur pemerintah di bidang pelayanan masih menjadi sorotan masyarakat. Berbagai langkah telah dilakukan kearah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, namun hasilnya belum optimal dirasakan oleh masyarakat selama ini. Kondisi tersebut dapat dilihat antara lain dari sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti, informasi pelayanan yang tidak transparan serta sikap dan perilaku petugas atau aparatur yang kurang profesional, Ungkap Derry Djanggola diakhir jabatannya sebagai Sekpro Sulawesi Tengah, menyampaikan bahwa kita masih menyimpan pekerjaan berat untuk kita selesaikan bersama. Tingkat pelayanan yang paling tinggi intensitasnya adalah

kantor Dinas Dukcapil, kantor pelayanan kesehatan terutama di puskesmas, dan kantor pelayanan publik lainnya. Karena itu kajian ini ingin memfokuskan pada pelayanan kesehatan terutama di Puskesmas-puskemas di kabupaten Donggala sebagai salah kabupaten yang masih dirasakan rendah sistem pelayanannya, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan 9 indikator.

Metode Penelitian

Penelitian ini sifatnya kuantitatif, data terkumpul melalui kuesioner/angket. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-ciri yang telah ditetapkan yaitu masyarakat yang pernah dilayani pada UPTD Puskesmas di

Kabupaten Donggala, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Sampel penelitian 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut indikator yang diukur sbb :

Tabel 1
Indikator yang diukur pada IKM

Komponen	Indikator	No.Butir	Jumlah
Indeks Kepuasan Pelanggan	1. Persyaratan pelayanan	1,2	2
	2. Prosedur pelayanan	3,4	2
	3. Waktu pelayanan	5,6	2
	4. Biaya pelayanan	7	1
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	8	1
	6. Kompetensi Pelayanan	9,10	2
	7. Perilaku Pelaksana	11,12	2
	8. Maklumat Pelayanan	13	1
	9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	14,15	2
Jumlah butir soal		15	15

Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Berikut ini tabel menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

Tabel 2

Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian Bobot	Bobot
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Analisis IKM dan Interpretasi data, berdasarkan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-tara tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25–100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai komversi IKM} = \text{Nilai IKM Uni Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IK

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

(KEPMENPAN NomorKEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Pelayanan Puskesmas. Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan

pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U) dengan jumlah responden 100 orang, diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4

Menghitung nilai rata-rata per unsur layanan (Rata-rata Skor) = $\frac{\sum F.X}{N}$

No.	Unsur Yang Dinilai	Jml Nilai Perunsur (Skor)	Nilai Rata-Rata Unsur (NRR)
1	Persyaratan pelayanan (U1)	297	2,97
2	Prosedur pelayanan (U2)	300	3
3	Waktu pelayanan (U3)	285	2,85
4	Biaya/Tarif (U4)	301	301
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	300	3

6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)	303,5	304
7	Perilaku Pelaksana pelayanan (U7)	299,5	2,99
8	Maklumat Pelayanan (U8)	302	3,02
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	301	3,01

Sumber : Data diolah 2020

Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang

$NRR \text{ tertimbang} = NRR \text{ per-unsur} \times 0,11(P)$

Angka 0,11(P) merupakan hasil pembagi nilai setiap unsur = 1 dibagi jumlah unsur untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang. Untuk mendapatkan nilai IKM rata-rata dikali 25. Hasil perhitungan NRR tertimbang = Nilai Perunsur (S) x persentasi jumlah unsur yang dikelolah (P) sebagai berikut:

Tabel 5

Tanggapan Respon terhadap Nilai Per-unsur dan Nilai Rata Tertimbang

No	Unsur Yang Dinilai	Nilai Perunsur (Skor)	Σ NRR tertimbang
1	Persyaratan pelayanan (U1)	2,97	0,32
2	Prosedur pelayanan (U2)	3	0,33
3	Waktu pelayanan (U3)	2,85	0,31
4	Biaya/Tarif (U4)	301	0,33
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3	0,33
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)	304	0,33
7	Perilaku Pelaksana pelayanan (U7)	2,99	0,32
8	Maklumat Pelayanan (U8)	3,02	0,33
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	3,01	0,33
Σ NRR tertimbang			2,93

Sumber : Data diolah 2020

Σ NRR tertimbang = jumlah keseluruhan nilai tertimbang = **2,93**

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,93 \times 25 = \mathbf{73,25}$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Banawa Kabupaten Donggala, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. sebagai berikut :

Tabel 6
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 6 di atas, maka Puskesmas UPTD Kabupaten Donggala memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 73,25. Kinerja unit pelayanan Puskesmas berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “**BAIK**”. Nilai baik merupakan hasil keseluruhan nilai IKM pada pelayanan puskesmas di UPTD Puskesmas Kecamatan Banawa Kab. Donggala, menjadi gambaran bahwa rata-rata perlakuan atau pelayanan yang dilakukan di puskesmas ini tergolong baik, walaupun masih banyak keluhan masyarakat yang perlu terus diakomodir. Seperti pembayaran berupa pembelian

obat, atau mereka di suruh ke apotek luar untuk membeli obat, hal ini terlihat bahwa informasi berkaitan dengan pembayaran itu belum sampai kepada masyarakat.

Penilaian lain dari responden berkaitan dengan waktu pelayanan yang sudah ditetap kan dengan jelas, tetapi tenaga medis terutama dokter seringkali lambat datang. Dampaknya antrian sering terjadi. Antrian disebabkan oleh kelambatan dokter, ditambah kursi tempat duduk yang tidak memadai, padahal jadwal pelayanannya jam 8.00 pagi dokter datangnya kadang jam 10. 00 siang.

Untuk menilai IKM dari setiap unsur pelayanan, maka nilai IKM/jumlah keseluruhan nilai (skor) tanggapan responden yang memberi nilai antara (1

s/d 4), hasilnya dikonversi, dengan langsung mengalikan 25, maka nilai konversi IKM dapat ditemukan seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan pelayanan (U1)	2,97	74,25	B	Baik
2	Prosedur pelayanan (U2)	3	75	B	Baik
3	Waktu pelayanan (U3)	2,85	71,25	B	Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	3,01	75,25	B	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3	75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)	3,04	76	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana pelayanan (U7)	2,99	74,75	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan (U8)	3,02	75,5	B	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	3,01	75,25	B	Baik

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Donggala yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), rata-rata harapan masyarakat terhadap

pelayanan Publik yang diterima (*mean importance*), diagram Importance Performance Analysis (IPA Diagram) yang menunjukkan posisi masing-masing dimensi pelayanan pada sebuah diagram serta indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index /CSI).

Tabel 8
Mean Performance, Mean Importance, Nilai GAP dan CSI
Pelayanan Publik di Puskesmas.

No	Atribut Kepuasan	Mean Performance	Mean Importance	GAP	CS Indeks	Ket.
1	Persyaratan pelayanan (U1)	2,97	4,00	-1,03	74,25	Baik
2	Prosedur pelayanan (U2)	3	3,95	-0,95	75	Baik
3	Waktu pelayanan (U3)	2,85	3,85	-0,65	71,25	Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	3,01	3,95	-0,94	75,25	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3	3,96	-33	75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)	3,04	4,00	-0,96	76	Baik
7	Perilaku Pelaksana pelayanan (U7)	2,99	4,00	-1,01	74,75	Baik
8	Maklumat Pelayanan (U8)	3,02	3,90	-0,88	75,5	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	3,01	4,00	-0,99	75,25	Baik
Rata-Rata Keseluruhan		2,99	7,37	-4,38	74,75	Baik

Tabel 8 menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke puskesmas merasa puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh UPTD Puskesmas di Kecamatan Banawa dengan nilai indeks kepuasan sebesar 74,25 masuk dalam kategori baik. Terdapat tiga jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu waktu pelayanan, Persyaratan pelayanan dan perilaku pelaksanaan pelayanan dengan nilai indeks 74,25, 71,25, dan 74,75. Hanya satu unit pelayanan yang bernilai sedikit

lebih baik yakni kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 76 masuk kategori baik. Melihat kondisi seperti itu, maka perlu adanya menekankan pada personil pelayanan seperti tenaga kedokteran yang paling banyak disoroti, persyaratan dan keramahan tenaga-tenaga yang bertugas untuk menghadapi orang-orang yang datang, apalagi mereka ini orang kampung yang tingkat pendidikannya masih rendah dan penghasilan masih jauh dari harapan.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di pelayanan publik khususnya di UPTD Puskesmas Banawa Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan (U1)

Pada tabel 8 tersebut menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur persyaratan sebesar 2,97 dan nilai GAP -1,03 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 74,25 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Kecamatan Banawa

termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di Puskesmas Banawa ini dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi, terutama berkaitan dengan BPJS, pengambilan obat di luar puskesmas.

Tabel 9

Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur Persyaratan

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Persyaratan yang disampaikan petugas kurang jelas, sehingga responden harus berkali-kali untuk melengkapi persyaratan	1,9
2	Persyaratan sudah jelas, tetapi dokumen tidak segera disetujui	0,30
3	Persyaratan administratif Banyak dan susah untuk dipenuhi	2
Total		4,2

2. Unsur Prosedur (U2)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur prosedur sebesar 3,0 dan nilai GAP -0,09 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 75, maka untuk unsur Prosedur pelayanan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun

prosedur pelayanan menurut responden baik, akan tetapi masih ada responden, yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Banawa kurang mudah dipahami dan petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur. Kedua hal tersebut bisa jadi merupakan suatu sebab akibat dimana prosedur pelayanan

Publik yang ada saat ini tidak mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang

berlaku. Masih ditemukan adanya nomor titipan dari petugas, lambat datang tapi dilayani lebih awal alasannya ada nomor antrian.

Tabel 10

Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur Prosedur

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Prosedur Pelayanan banyak dan sulit dipahami oleh responden	0,9
2	Ketika terdapat permasalahan pada dokumen yang di urus responden, petugas kurang bisa memberikan solusi dan melimpahkan permasalahan tersebut ke petugas lainnya.	0,50
3	Petugas melayani tidak sesuai prosedur terutama untuk petugas yang mengatur nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan	1
Total		2,4

3. Waktu Pelayanan (U3)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur waktu pelayanan sebesar 2,85 dan nilai GAP -0,65 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 71,25 maka untuk unsur Waktu pelayanan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun Waktu pelayanan menurut responden baik, akan tetapi masih

ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas. Selain proses administrasi juga kelambatan pelayanan dari dokter jaga, hal itu disebabkan tempat tinggi dokter di Palu. Pada tabel 10 terlihat beberapa alasan kenapa responden merasa tidak puas terhadap atribut waktu pelayanan.

Tabel 11

Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur Waktu Pelayanan

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai	0,9

	dengan waktu ditentukan	
2	Dokumen tidak segera di proses atau di setuju petugas sehingga harus menggu lagi	1,30
3	Pelayanan dokter setelah proses administrasi juga lambat	2,09
Total		4,29

4. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,01 dan nilai GAP -0,94 dan dengan indeks kepuasan sebesar 75,25 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan, menurut masyarakat yang telah di Survey. Ada beberapa responden yang telah disurvey menyatakan bahwa masih ada bayaran administrasi, dan sering diarahkan kami untuk memberli obat di apotek luar puskesmas.

5. Unsur Produk Spesifikasi (U5)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3 dan nilai GAP -0,33 dan dengan indeks kepuasan sebesar 75 maka untuk

unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih perlu adanya poembenahan lebih baik lagi, agar pelayanan.

6. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,04 dan nilai GAP -0,96 dan dengan indeks kepuasan sebesar 76 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa mampu memberikan pelayanan di Puskesmas Banawa. Pada tabel 11 terlihat beberapa alasan dari responden yang mengatakan bahwa kompetensi petugas yang terdiri dari kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas di Puskesmas dirasa baik dapat memberikan pelayanan.

Tabel 12

Persepsi Responden terhadap ketidak puasan terhadap unsur Kompetensi Petugas

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Petugas dalam memberikan pelayanan sehingga proses pelayanan memang lama, tetapi dirasa ada kemampuan	0,10

	dalam hal tugas yang diberikan	
2	Petugas dapat berkomunikasi terutama dalam menyampaikan informasi baik persyaratan, prosedur atau lainnya, walaupun kadang sedikit ada letupan emosi, mungkin karena capek	0,21
3	Petugas cukup teliti dalam membuat dokumen sehingga kesalahan dalam dokumen dapat diantisipasi	1,99
Total		2,30

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 2,99 dan nilai GAP -1,01 dan dengan indeks kepuasan sebesar 74,75 maka unsur Perilaku Pelaksana di Puskesmas Banawa

termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, kadang ada lepuhan emosi saat pelayanan, terutama waktu antrian, berikut merupakan alasan responden.

Tabel 13

Persepsi Responden terhadap ketidak sesuaian/ kurang sesuai terhadap unsur Kompetensi untuk kompetensi Petugas petugas kurang ramah dan kurang sopan.

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Petugas tidak memberikan sapaan dan senyuman	1,09
2	Petugas kurang ramah pada saat memberikan layanan	0,30
3	Bahasa yang digunakan petugas kurang baik	1,09
Total		2,48

8. Maklumat Pelayanan (U8)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur Maklumat Pelayanan sebesar 3,02 dan nilai GAP -0,88 dan dengan indeks kepuasan sebesar 75,5 maka untuk unsur Maklumat Pelayanan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi

menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas biasa berjanji datang jam 8.00 petugasnya datang jam 9.00 ditambah dokter juga datang lambat. Agar hal tersebut tidak terjadi lagi, Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan mempercepat pelayan, tepat waktu, menyesuaikan waktu

penyelesaian dengan keadaan pelayanan. Jika pelayanan dalam keadaan ramai maka diatur waktu yang paling baik untuk mencegah masyarakat antrian panjang, bolak-balik ke kantor pelayanan yang berarti masyarakat harus meninggalkan pekerjaan/aktivitas mereka.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,01 dan nilai GAP -0,99 dan dengan indeks kepuasan sebesar 75,25 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Puskesmas Banawa termasuk dalam kategori “Baik”. Atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja/pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat sehingga merupakan nilai positif untuk pelayanan jasa Publik di Puskesmas. Tetapi respon negative masyarakat harus menjadi perhatian, agar ke depan bisa lebih baik.

Kesimpulan

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa Publik di UPTD Puskesmas Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala sebagai berikut:

- a. Hasil survey menunjukkan bahwa 9 (Sembilan) indikator yang diukur berdasarkan

pedoman survey, semua indikator masuk dalam kategori “Baik” dengan catatan perbaikan sesuai keluhan masing-masing indikator.

- b. Temuan lain adalah, loket pendaftaran sering tidak konsisten waktu pelayanan, mestinya jam 8.00 dibukanya jam 9.00.
- c. Loket ditutup tidak konsisten terlihat dari beragamnya pengalaman responden. Kadang-kadang tutup jam 12.00 siang, kadang-kadang lebih cepat, misalnya tutup jam 11 atau jam 11.30 tanpa alasan yang jelas.
- d. Lama pelayanan disebabkan oleh kelambatan tenaga medis, beberapa responden mengeluh karena tenaga Dokter lambat datang. Waktu pelayanan sebenarnya mulai jam 8.00 datang kadang nanti sekitar jam 10.00. Bahkan tidak datang, sehingga kami harus bolak-balik. Hal ini terjadi karena tenaga dokter hanya satu, lalu tempat tinggal di Palu, ini merupakan kendala yang harus segera diperhatikan pemerintah daerah agar ada formasi tenaga dokter
- e. Ditemukan adanya responden yang dikenakan biaya, berupa bayar obat berkisar antara Rp 8.000 hingga Rp 10.000. Pembayaran ini merupakan retribusi saat pendaftaran sesuai peraturan Bupati
- f. Kurangnya obat yang ada di Puskesmas, sehingga pasien

- harus membeli di apotik luar. Jika persediaan di apotik tidak ada, maka diminta pasien untuk membeli di luar, ini terjadi karena pengadaan obat-obatan yang sering terlambat.
- g. Kebersihan kantor termasuk gedung dan pengecatan menjadi keluhan karena dianggap masih kurang baik dipandang mata.
 - h. Perlu adanya satpan agar bisa menjaga keamanan baik kendaraan maupun kemanan kantor. Menurut responden karena tidak memiliki personil pengamanan, pernah terjadi kecurian.
 - i. Dan paling banyak dikeluhkan oleh pasien berkaitan dengan fasilitas tempat duduk, sehingga pelayanan kelihatan kurang baik karena di sana sini orang harus berdiri menunggu dilayani. Jikapun ada pengadaan kursi, ruang tunggu juga tidak memungkinkan penambahan kursi, karena itu perlu segera dilakukan pembangunan baru puskesmas.
 - j. Ada beberapa responden mengeluhkan keramahan pelayanan, cara bicara dan kesopan santunan agar lebih diperbaiki lagi.

Referensi

- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. Clinical Governance, 18*(3), 238–254
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devi Irma Sucia Ningtyas. (2017). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Indonesia*.
- Kotler, P. (2000) *Manajemen Pemasaran*. 1st & 2nd edn. Jakarta: Prenhalindo.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2004) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indonesia.
- Nesimnasi, V. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana. *Journal of Community Health, 01*(1), 2.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen terapan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2014) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana. *Journal of Community Health, 01*(1), 2.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Nesimnasi, V. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana. *Journal of Community Health, 01*(1), 2.

- (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 2.
- Widowati, N. (2014). Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) terhadap kualitas pelayanan di puskesmas bandarharjo di *Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yudi Zanzeno. (2017). *Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Sarolangun Tahun 2018; Kajian Berdasarkan Indeks* kecamatan semarang utara. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 2014, 2.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Kepuasan Masyarakat Indikator Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*. Jurnal Khazana Intelektual.

PENYEBARAN INFORMASI KEPADA *STAKEHOLDERS* MELALUI PENGELOLAAN *CYBER PR* TVRI SULAWESI TENGAH (SULTENG)

Rizqy Alfiyaty, Ilyas Lampe, Fitri

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako

Email: rizqyalfiyaty@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan *cyber PR* TVRI Sulteng dalam menyebarkan informasi kepada *stakeholders*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* yang melibatkan empat (4) informan. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan *cyber PR* TVRI Sulteng dalam memberikan informasi kepada *stakeholders* internal menggunakan transparansi jenis *radical transparency* yaitu dimana seluruh data, argumen dan hal terkait pergerakan serta keputusan perusahaan disebarkan kepada internal perusahaan. Pengelolaan *cyber PR* TVRI Sulteng dalam memberikan informasi kepada *stakeholders* eksternal menggunakan transparansi jenis *controlled transparency* yaitu informasi yang disebarkan oleh perusahaan ke publik melalui internet dilakukan secara terkontrol, kedua *richness in content* yaitu kekayaan konten yaitu penciptaan konten yang kaya berupa kata-kata, gambar, suara, video, diagram, musik dan lain-lain disediakan untuk publik dan ketiga adalah *reach* dimana perusahaan mengaktifkan media sosialnya yaitu *facebook*, *instagram*, *youtube*, *website*, dan *twitter* serta menyediakan *hyperlink exchange* dan *search engine optimization* sebagai usaha untuk menjangkau publik.

Kata Kunci : Pengelolaan; Cyber PR; Stakeholders; TVRI Sulteng

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan dan pemanfaatan teknologi komunikasi, khususnya internet mengubah cara manusia dalam memperoleh informasi. Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemenkominfo RI), Indonesia menempati posisi ke-8 penggunaan internet terbanyak di dunia (Budhi, 2016).

Data terbaru juga dilaporkan oleh *We Are Social* tahun 2020 yang menyebutkan bahwa dari total populasi Indonesia yang jumlahnya 272,1 juta jiwa, kurang lebih ada

64% diantaranya sudah terkoneksi dengan jaringan internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat 17% dari tahun 2019 ke tahun 2020 (<https://m.detik.com>).

Kehadiran internet melahirkan media sosial sebagai *platform* interaksi dan berbagi informasi memunculkan satu media baru bagi praktisi PR atau Humas dalam menjalankan aktivitas keseharian. Tidak hanya menggunakan media konvensional dalam menjalin relasi, saat ini PR/Humas dituntut untuk beradaptasi dengan hadirnya *new media*. e-PR yang biasa disebut *Cyber PR* merupakan cara yang dilakukan oleh

PR/Humas dalam menjalin hubungan dengan khalayaknya menggunakan media internet (Yuliawati & Enjang, 2016: 212). Berubahnya pola interaksi masyarakat di berbagai bidang baik bisnis, ekonomi, sosial dan budaya akibat internet menuntut perusahaan, termasuk TVRI Sulteng melakukan transformasi dalam penyebaran informasi kepada *stakeholders* baik internal maupun eksternal.

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa penggunaan *cyber PR* menimbulkan dampak yang positif baik bagi perusahaan maupun instansi yang menjalankannya. Beberapa manfaat menggunakan *cyber PR* adalah adanya komunikasi yang konstan serta respon yang cepat. (Qur'ani Dewi Kusumawardani, 2016 dan Dhia Oktafian Kuldias Putri, 2019).

Pemanfaatan *Cyber PR* oleh TVRI Sulteng terlihat dari pemanfaatan beberapa media sosial, seperti *facebook*, *instagram*, *youtube* dan *twitter* melengkapi *website* yang telah ada sebelumnya. Keberadaan media komunikasi secara *online* ini, diharapkan makin melengkapi pemanfaatan media komunikasi konvensional yang telah ada sebelumnya. Hal ini tentu akan mempengaruhi proses pengelolaan penyebaran informasi kepada *stakeholders* oleh PR/Humas TVRI Sulteng.

Tinjauan Pustaka

Definisi *Public Relations*

Berbicara mengenai public relations (PR) atau Hubungan Masyarakat, artinya kita berbicara mengenai bagaimana sebuah perusahaan, organisasi atau institusi berkomunikasi dengan publiknya. PR sebagai fungsi manajemen yang memiliki tugas merancang strategi komunikasi bukan hanya untuk memberikan informasi perusahaan

tetapi juga harus mampu membangun sebuah brand dari perusahaan tersebut. Secara umum Public relations melakukan komunikasi untuk menciptakan hubungan baik sehingga tumbuh citra positif terhadap merek perusahaan (Aprilia et al., 2020).

Praktek penyelenggaraan hubungan masyarakat dalam organisasi-organisasi mungkin dilakukan dengan cara berbeda-beda. Perbedaan tersebut terkait posisi humas (public relations) dalam organisasi, karena ada organisasi yang menjalankan fungsi humas terpisah dengan fungsi lain, dan ada yang menjadi satu bagian. Fungsi public relations menurut Cutlip, Center dan Broom (Putra, 1999: 8-9) dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu fungsi manajemen dan fungsi komunikasi. Praktisi yang menjalankan fungsi manajemen bertugas menyusun kebijakan, dan bertanggungjawab terhadap konsekuensi yang muncul. Dalam hal ini praktisi public relations berperan menjadi penasihat manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat dan diterima publik. Sedangkan public relations sebagai fungsi komunikasi adalah staf khusus yang melayani para pemimpin organisasi, khususnya membantu dalam berkomunikasi dengan public (Anwar, 2015).

Definisi PR menurut Effendy adalah komunikasi dua arah dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama (Sumarto, 2016: 66). Menurut penelitian Van Dyke dan Verčič (2009), komunikasi diibaratkan seperti urat nadi penghubung kehidupan, sebagai salah satu ekspresi dari karakter, sifat atau tabiat seseorang untuk saling berinteraksi, mengidentifikasikan diri serta bekerjasama (Sukoco, 2014). PR juga harus mampu merancang sistem komunikasi sekaligus media komunikasi yang

menyertainya baik cetak, elektronik maupun *online* media (Gani, 2015: 27).

Definisi lain juga dikemukakan Rumanti, *public relations* adalah profesi yang profesional dalam berinteraksi untuk mencapai tujuan dengan cara cepat dan tepat serta terjadi terus menerus sehingga terbentuk opini publik yang menguntungkan kedua belah pihak (Rumanti, 2002:7). Berdasarkan definisi diatas disimpulkan bahwa PR adalah sebuah profesi yang profesionalitas dalam membangun dan mempertahankan komunikasi dua arah yang sudah terencana melalui media cetak, elektronik, serta media online baik itu ke dalam maupun keluar perusahaan/organisasi untuk mencapai tujuan dan saling pengertian.

Fungsi dan Peran *Public Relations*

Fungsi utama *PR* adalah bertindak sebagai komunikator yang menganalisa peluang dan tantangan yang akan muncul kemudian melakukan *problem solving*, membangun atau membina hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran komunikasi dalam program PR, peranan *back up management*.

Fungsi *PR* melekat pada fungsi manajemen *POAC* yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Penggerakkan), dan *Controlling* (Pengawasan), menciptakan citra perusahaan atau lembaga (*corporate image*) yang merupakan tujuan akhir dari suatu aktivitas program kerja *PR campaign*, baik untuk keperluan publikasi maupun promosi (Daymon Christine, 2008: 5).

Sedangkan peran utama *PR* adalah sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya, sebagai pembina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling

menguntungkan dengan pihak publiknya, sebagai peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi dan manajemen organisasi atau perusahaan, sebagai pembentuk *corporate image*, artinya peranan PR berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya (Ruslan, 2007: 10). Seorang PR membutuhkan alat untuk menunjang tercapainya tujuan, diantaranya iklan, pameran, media internal, fotografi, film, *Pers*, serta internet (Hairunnisa, 2015: 54-62).

Cyber Public Relations

Membahas tentang *cyber PR* ada beberapa nama lain yang sering digunakan diantaranya e-PR, online PR, media baru, online media, dan lain sebagainya. Secara umum bahwa e-PR adalah kependekan dari kata *elektornic*, *public*, dan *relation*. Secara terminologi menurut Onggo, e-PR adalah inisiatif PR yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas (Basit & Rahmawati, 2017:202).

Definisi lain juga mengatakan bahwa media baru merupakan “tempat” di mana seluruh pesan komunikasi terdesentralisasi dan keterlibatan audiens dalam proses komunikasi yang semakin meningkat (McQuail, 2010:130).

Setiap perusahaan tidak akan terlepas dari konsep 3R (Putri 2019:31-32), yaitu, ***Relations*** artinya mampu berinteraksi dengan berbagai target audiens untuk membangun hubungan dan citra perusahaan. ***Reputasi*** yaitu aset yang paling penting dalam suatu bisnis. *Cyber PR* merupakan suatu seni dalam membangun reputasi *online* secara berkesinambungan. Serta ***Relevansi*** yaitu mengupayakan agar kegiatan inisiatif PR secara online relevan dengan target publik korporat.

Aktivitas Cyber Public Relations

e-PR yang biasa disebut *Cyber PR* merupakan cara yang dilakukan oleh PR untuk menjalin hubungan dengan khalayaknya dengan menggunakan media internet (Yuliatwati & Enjang, 2016: 212). Dalam *cyber PR* ada beberapa potensi yang bisa dimanfaatkan seorang praktisi PR melalui media internet, yaitu :

- a. Komunikasi konstan, dengan internet yang terus beraktivitas dalam jangka waktu selama 24 jam menghasilkan potensi interaksi dengan target publik di seluruh dunia.
- b. Respon yang cepat, memungkinkan secara cepat merespon semua permasalahan dan pernyataan dari publik dan pelanggan.
- c. Pasar global internet telah menutup jurang pemisah geografis. Melalui internet, pebisnis dapat berkomunikasi ke berbagai negara dengan biaya yang sangat minim.
- d. Interaktif, dengan adanya internet membuat para pebisnis mampu memahami apa yang diinginkan pelanggan dari respon yang diberikan melalui situs web yang tersedia.
- e. Komunikasi dua arah, internet mampu membangun hubungan yang kuat antara organisasi dan publik.
- f. Hemat, e-PR dianggap lebih dapat mempengaruhi tanggapan dan respon pasar dengan lebih cepat. Pengeluarannya pun lebih hemat dibanding pengeluaran iklan karena tidak membutuhkan biaya cetak.

Elemen dasar Cyber Public Relations

Phillips dan Young (2009:37) menjelaskan bahwa dalam mencapai kesuksesan praktik PR secara *online*, terdapat lima elemen dasar *online PR* yang harus diperhatikan oleh para praktisi PR yaitu:

Transparency yang terdiri dari *radical transparency*, *controlled transparency*, *institutional transparency*, *overt transparency*, *covert transparency*, *unintentional transparency*.

Internet Porosity yaitu transparansi yang tidak disengaja. Saat ini, perusahaan banyak melakukan komunikasi menggunakan internet seperti melalui *email*, *instant messaging*, *blogs*, dan *social media*. Ketika perusahaan memulai interaksi kepada pihak eksternal melalui dunia maya, informasi mengenai perusahaan akan disebarkan dengan cara yang lebih informal dan lebih transparan. Karena itu, beberapa informasi yang seharusnya tidak dipublikasikan dapat lebih mudah bocor ke khalayak karena mudahnya akses tersebut.

The Internet as an Agent yaitu proses transformasi pesan di mana pesan tersebut diberikan dari satu orang ke orang yang lain secara online, yang kemudian memberikan konteks dan pemahaman baru.

Richness in Content yaitu kekayaan informasi yang tercipta dan tersampaikan karena adanya *reach* dalam internet. Terdapat dua area perkembangan *richness* atau kekayaan informasi, pertama dalam penciptaan konten yang kaya yaitu adanya berbagai macam bentuk konten seperti kata-kata, gambar, suara, video, diagram, musik, dan lain-lain yang disediakan untuk publik dan teknologi internet. Area yang kedua adalah keterlibatan orang-orang yang akan menambahkan kekayaan melalui komunitas online mereka sendiri, yang kemudian akan berpengaruh pada bertambahnya *richness* dan *reach* dalam proses yang bersimbiosis. Hal ini bisa tercapai dengan berbagai cara, seperti melalui blog, forum, serta melalui perkembangan sumber online yang membuat konten-konten.

Reach atau jangkauan publik terhadap konten dapat diciptakan melalui berbagai cara. Perusahaan bisa melakukan beberapa teknik agar halaman website

perusahaan dapat dengan mudah ditemukan oleh publik, seperti dengan *search engine optimization* dan *hyperlink exchange*.

Stakeholders

Stakeholders adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang mempunyai peran dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan (Kasali, 1994: 63). Secara umum *stakeholders* dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu :

1. *Stakeholders* Internal (Elvinaro, 2008: 124) yang terdiri dari
 - a. Pemegang saham : atau biasa dibilang pemilik perusahaan yang mempunyai kekuasaan sangat besar.
 - b. Manajer dan Top Executive : manajer berada dibawah kendali pemilik
 - c. Karyawan : orang-orang dalam perusahaan yang tidak memegang jabatan struktural
2. *Stakeholders* Eksternal adalah mereka yang berkepentingan terhadap perusahaan, dan berada diluar perusahaan. Terdiri dari :
 - a. Pemerintah : penentu kebijakan
 - b. Pers : media yang memiliki pengaruh pada masyarakat.
 - c. Komunitas : masyarakat yang tinggal, hidup, dan berusaha di sekitar lokasi suatu perusahaan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif dengan dasar penelitian yaitu studi kasus. Lokasi penelitian di Jl. Undata No. 1, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Menurut Ardianto (2010:64) studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif bisa dilakukan terhadap individu, kelompok, organisasi, dan lingkungan sekitar. Subjek dalam penelitian ini ada empat (4) informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*.

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Sementara untuk teknik pengumpulan data peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian peneliti memilah data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan maupun observasi selanjutnya dikemas dalam penyajian data dimana peneliti mencoba membuat dalam bentuk tabel terkait transkrip wawancara, kemudian menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan terkait dengan pokok bahasan *cyber PR* kemudian mengaitkannya dengan teori yang sudah ditetapkan oleh peneliti.

Hasil Penelitian

TVRI Sulteng dalam memberikan informasi kepada internal perusahaan lebih intensif menggunakan *whatsapp* sebagai media untuk penyebaran berbagai informasi terkait perusahaan. Lain halnya media yang digunakan dalam koordinasi dengan TVRI pusat itu menggunakan *email*. Hal tersebut dipilih karena lebih memudahkan, efektif dan pemanfaatan yang intensif dalam berbagi informasi secara internal.

Pengelolaan *cyber PR* kepada *stakeholders* internal diukur menggunakan konsep *cyber PR* yang dikemukakan oleh Phillips & Young (2009: 37) adalah *transparency, internet porosity, the internet as an agent, richness in content, dan reach*. Tim IT yang kemudian berperan sebagai praktisi PR menerapkan elemen transparansi yang bersifat *radical transparency* dimana kebijakan yang bersifat rahasia hanya disebar ke internal perusahaan dalam hal ini karyawan, pemegang saham, manajer dan *top*

executive. Informasi yang sifatnya rahasia dan terbatas semisal kebijakan strategis dan kompetisi bisnis hanya dibahas di level manajemen lalu hasilnya akan dibagikan kepada karyawan/staf yang berkepentingan. Penerapan empat (4) konsep Cyber PR yang lain tidak diterapkan karena lebih erat kaitannya dengan *stakeholders* eksternal.



Gambar 1. Forum Komunikasi TVRI
(Sumber : Panduan Komunikasi TVRI)

Pengelolaan *cyber PR* TVRI Sulteng dalam memberikan informasi kepada *stakeholders* eksternal mengacu kepada undang-undang karena sebagai lembaga negara, TVRI Sulteng dituntut melakukan filterisasi ataupun penyaringan tayangan dengan tidak menyinggung tentang SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan). Publikasi melalui media sosial ini biasanya akrab disebut dengan *cyber PR*. *Cyber PR* bergerak sebagai upaya memelihara kepercayaan maupun pemahaman tentang organisasi kepada khalayak yang dilakukan secara interaktif melewati batas penghalang baik ruang ataupun waktu sehingga mempermudah mengirimkan informasi di seluruh dunia.

Cyber PR sangat membantu dalam hal menginformasikan pesan kepada khalayak dengan cepat dan efisien tanpa adanya batasan geografis wilayah tertentu. Disamping itu, TVRI Sulteng dalam

memberikan informasi tentunya memiliki data-data internal yang sengaja tidak dipublikasikan pada masyarakat. Proses Pembuatan Konten Cyber PR TVRI Sulteng Kepada Stakeholders Eksternal.

1. Praproduksi (pre-production)

Pembuatan program atau konten pada media sosial merupakan duplikasi dari program acara tayangan TV olehnya tahapannya pembuatan konten media sosial juga berangkat dari ide dari divisi program yang terdiri dari produser dan pengarah acara. Tahapan praproduksi dimulai dengan adanya ide dan *planning meeting*. Tahap praproduksi tim divisi program yang terdiri dari produser dan pengarah acara serta kru dari divisi teknik melakukan *meeting* untuk pembuatan program acara/konten. Program acara akan dibuat pada tiga hari setelah *meeting* dilakukan. Memproduksi sebuah konten khususnya konten *cyber PR*, TVRI Sulteng dituntut untuk memperhatikan beberapa hal diantaranya logo, warna, latar, tipografi, fotografi, dan supergrafis yang telah diatur dalam buku panduan identitas TVRI

2. Produksi (*production*)

a. *Facebook & Instagram* : Konten dalam *facebook* dan *instagram* memuat mengenai informasi iklan tayangan untuk mempromosikan tayangan yang akan datang. Sementara untuk waktu pengiriman kategori konten yang tayang tiap hari paling cepat setengah jam dan paling lambat 5 menit sebelum tayang di TV sudah dikirimkan di media sosial karena mengikut dari waktu datangnya pembawa acara TV, sementara untuk kategori program mingguan paling cepat diupload satu hari sebelum acara tersebut.

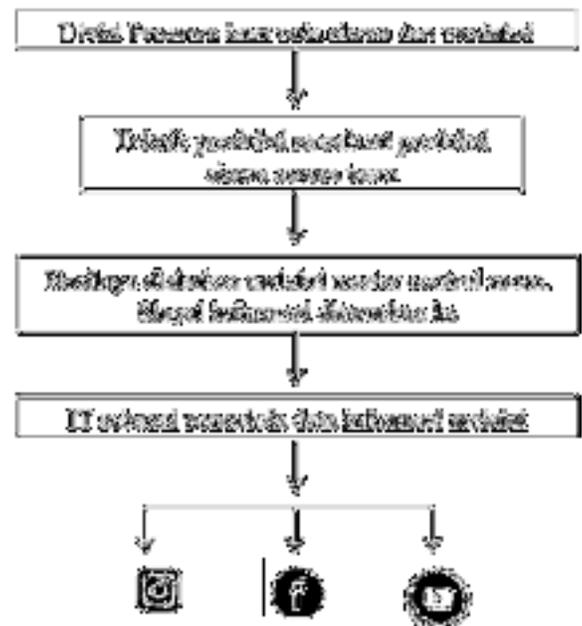
b. *Youtube* : Media sosial *youtube* dikhususkan untuk mengirimkan video berdurasi panjang yang dibagi

kedalam beberapa bagian untuk meningkatkan jumlah penonton.

c. *Twitter* dan *Website* : Media sosial *twitter* dan *website* merupakan media sosial TVRI Sulteng yang tidak melakukan banyak aktivitas di dalamnya. Untuk *twitter* saat ini terlihat tidak ada *postingan* di dalamnya dan untuk *website* hanya digunakan sebagai sarana *live streaming* baik dari TV maupun dari debat publik.

3. Pasca Produksi

Proses evaluasi dilakukan menggunakan media sosial analisis. Untuk setiap media sosial sudah terdapat sosial media analisis sendiri. Analisis tersebut dapat digunakan untuk mengukur efektivitas media sosial yang digunakan. TVRI Sulteng sudah menggunakan fasilitas yang diberikan berupa *instagram insight*, *facebook inshigt*, *youtube insight*, *twitter insight* dan *website insight*. Hasil analisis berdasarkan masing-masing *insight* dari media sosial yang nantinya akan dirapatkan dan dikelola oleh tim IT TVRI Sulteng untuk diperbaiki pada postingan berikutnya. Saat evaluasi dilakukan, tim IT juga melihat kembali pencapaian yang didapatkan dari media sosial. Melihat mana postingan yang memiliki banyak *feedback* dan postingan mana yang paling sedikit mendapatkan *feedback* dari *stakeholders*. Sehingga tim IT dapat mengetahui dan dapat membenahi postingan berikutnya. Evaluasi ini dilakukan setiap enam bulan sekali. Berikut alur produksi program/informasi TVRI Sulteng.



Gambar 2. Alur informasi IT TVRI Sulawesi Tengah
(Sumber : Olahan Peneliti)

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara bersama informan yang dikaitkan dengan teori Philips dan Young bahwa pengelolaan *cyber PR* TVRI Sulteng terhadap *stakeholders* internal umumnya sudah menerapkan adanya transparansi jenis *radical transparency* yaitu metode manajemen dimana seluruh data, argument dan hal terkait pergerakan dan keputusan perusahaan disebarkan ke publik internal perusahaan TVRI Sulteng.

Semua data yang berkaitan tentang perusahaan itu pertama dikelola oleh level manajemen setelah dirapatkan dan diputuskan barulah disebarkan ke semua pegawai yang ada di perusahaan. Sedangkan empat teori dari Philips dan young yang terdiri dari *internet porosity*, *internet as an agent*, *richness in content*, dan *reach* lebih memfokuskan pada *stakeholders* eksternal.

Adapun dalam implementasinya, pengelolaan *cyber PR* TVRI Sulteng dalam memberikan informasi kepada *stakeholders* eksternal khususnya program acara

tayangan harus menggunakan bahasa yang cukup jelas dan penjelasan-penjelasan yang berpedoman pada undang-undang penyiaran seperti ketika ada program lokal atau daerah yang dikirim baik *facebook*, *instagram* dan *youtube* pasti memuat penjelasan terkait konten apa yang disebarkan tersebut. Pelaksanaan ini dianggap bahwa TVRI Sulteng telah melakukan transparansi dengan cara pengunggahan berbagai konten yang mudah dipahami oleh semua kalangan dan bisa diakses publik dengan mudah.

Seperti yang diungkapkan Philips dan Young (2009: 37) yang mengatakan bahwa transparansi itu adalah sesuatu yang hidup dan berjalan baik yang mana perusahaan diajak untuk semakin transparan dalam memberikan informasi kepada *stakeholders* lewat media sosial. Sama halnya dengan TVRI Sulteng sebagai perusahaan media yang sudah menggunakan *cyber PR* di era digital seperti sekarang ini telah menggunakan jenis *controlled transparency* atau sebuah transparansi dimana perusahaan mengirimkan informasi kepada *stakeholders* secara terkontrol.

Temuan lainnya bahwa di dalam kegiatan *cyber PR* dengan menggunakan beberapa media *online* yang telah dipilih terdapat beberapa konten yang terlihat yakni mayoritas iklan tayangan program acara, info grafik terkait covid 19 tetapi saat ini kurang *diupdate*, dan video. Mengacu pada teori Philips dan Young (2009:55) yang menjelaskan bahwa kekayaan informasi *online* salah satunya harus memiliki penciptaan konten yang kaya artinya adanya berbagai macam bentuk konten seperti kata-kata, gambar, suara, video, diagram, musik, dan lain-lain.

Lain halnya di TVRI Sulteng yang hanya menggunakan beberapa bentuk saja yaitu gambar, infografik, dan video ini kemudian dinilai bahwa *richness in content* atau kekayaan informasi sudah dijalankan

oleh TVRI Sulteng tetapi dalam pelaksanaan dan pengelolaannya dinilai belum maksimal.

Berdasarkan uraian wawancara dan hasil observasi temuan lain juga ditemukan oleh peneliti terkait konsep *cyber PR* yang kelima yaitu *reach* atau jangkauan publik seperti yang dijelaskan oleh Philips dan (Young 2009:56) dimana perusahaan bisa melakukan beberapa teknik agar halaman website perusahaan dapat dengan mudah ditemukan oleh publik, seperti dengan *search engine optimization* dan *hyperlink exchange*, dalam hal ini TVRI Sulteng menyediakan menu atau tombol tersebut di dalam website www.tvrisulteng.com. Upaya dalam menjangkau audiens yang dilakukan oleh TVRI Sulteng melalui tiga (3) media sosial yaitu *youtube*, *instagram* dan *facebook* menunjukkan hasil yang positif.



Gambar 3. Jangkauan Pemirsa Facebook dan Instagram
(Sumber : TVRI Sulteng)

Penerapan *cyber* PR dengan menambah media komunikasi menjadi salah satu upaya TVRI Sulteng dalam menjalin relasi yang lebih luas terhadap audiens. Seperti kita ketahui bersama bahwa TVRI secara umum telah berupaya bertransformasi melalui konvergensi media sebagai upaya menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi baru dan media baru (Arif Pujo Suroko, 2020).

Menjadi lembaga penyiaran milik negara membuat TVRI termasuk TVRI Sulteng harus menjaga nama baik atau reputasi baik secara *offline* dan *online*. Saluran televisi plat merah, TVRI, mencatatkan sejarah baru dengan mengambil langkah transformasi menuju media dengan budaya konten positif untuk Indonesia dan kancah internasional. Tidak sekadar berubah wajah dan seragam, momen perubahan ini juga dilakukan untuk merubah budaya kerja dan budaya organisasi serta membuat TVRI lebih dekat dengan generasi milenial (kumparan.com).

Pemaparan sebelumnya menunjukkan bahwa TVRI Sulteng berusaha menerapkan dan menjaga konsep 3R yaitu menjalin **Relation**, demi menjaga **Reputasi** serta melakukan transformasi guna menciptakan **Relevansi** dengan target publik korporat. Sedangkan untuk *website* dan *twitter* hasil jangkauannya belum semaksimal media sosial yang lain karena keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam pengelolaannya.

Terlepas dari belum maksimalnya pemanfaatan media sosial oleh PR/Humas TVRI Sulteng akibat kendala dan keterbatasan tersebut, namun upaya yang telah dilakukan sejalan dengan definisi e-PR yaitu inisiatif PR yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas (Basit & Rahmawati, 2017:202), dalam hal ini menyebarkan informasi terkait program acara TVRI Sulteng.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dianalisis secara sistematis dan didukung oleh data-data yang diperoleh di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa PR / Humas TVRI Sulteng secara internal telah menerapkan konsep **radical transparency**. Penerapan konsep tersebut terlihat dari pemanfaatan media komunikasi internal melalui *whatsapp* dan *email* yang dinilai lebih efektif dan intensif dalam berbagi informasi utamanya di masa pandemi. Selain itu, informasi yang disebarakan jika terkait kebijakan strategis dan kompetisi bisnis yang bersifat rahasia hanya disebarakan secara internal perusahaan. Sedangkan dalam menjangkau *stakeholders* eksternal yang pertama menggunakan transparansi jenis **controlled transparency** yaitu informasi yang disebarakan oleh perusahaan ke publik elalui internet dilakukan secara terkontrol dimana tayangan yang disebarakan ke media sosial TVRI Sulteng melalui proses filterisasi ataupun penyaringan tayangan dengan tidak menyinggung tentang SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan). Kedua, **Richness in content** yaitu kekayaan konten yang terdiri dari dua yaitu penciptaan konten yang kaya berupa kata-kata, gambar, suara, video, diagram, musik dan lain-lain disediakan untuk public. Terkait hal tersebut konsep ini berusaha dijalankan oleh TVRI Sulteng tetapi dalam pelaksanaan dan pengelolaannya dinilai belum maksimal akibat keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia). Ketiga, **Reach** berarti jangkauan publik dimana TVRI Sulteng berupaya memperluas jangkauan penonton dengan mengaktifkan beberapa media sosialnya yaitu *facebook*, *intagram*, *youtube*, *website*, dan *twitter*. Meluasnya jangkauan dari semula hanya tiga (3) wilayah yaitu Palu, Sigi dan Donggala

dengan adanya internet TVRI Sulteng dapat menjangkau audiens yang lebih luas. Selain itu TVRI Sulteng juga menyediakan *hyperlink exchange* dan *search engine optimization* untuk memudahkan mengakses website.

Sementara itu dua konsep *cyber PR* tidak ditemukan pada penelitian ini. Konsep tersebut yaitu *internet porosity*, karena semua informasi yang disebarkan kepada *stakeholders* eksternal haruslah sesuai dengan UU penyiaran sebagai pedoman TVRI Sulteng sehingga semua informasi mengenai perusahaan tidak mudah bocor. Kedua yaitu *internet as an agent*, konsep ini belum diterapkan terlihat setiap *posting-an* pada lima media sosial TVRI Sulteng kurang diminati oleh masyarakat (terlihat dari jumlah komen dan suka terbilang sedikit) dan peneliti belum melihat adanya konten atau pesan yang kemudian memberikan pemahaman baru terhadap *stakeholders* eksternal.

Referensi

- Daymon Christine, Holloway Immy. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations and Marketing Communications*. Yogyakarta: PT Bentang Pustaka
- Gani, P.K. 2015. *PR Corner*. Jakarta: PT. Gramedia
- Hairunnisa. 2015. *PUBLIC RELATIONS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- McQuail, Denis. 2010. *Teori Komunikasi Massa McQuail Edisi 6*. Jakarta: Salemba Humanika
- Phillips, David and Philip Young. 2009. *Online Public relations A practical guide to developing an online strategy in the world of social media*, Second Edition, London and Philadelphia
- Ruslan, Rosady. 2007. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Ed. Revisi 5. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Elvinaro. Ardianto. 2008. *Public Relation: Pendekatan Praktis untuk Menjadi Komunikator, orator, presenter dan juru Kampanye yang Handal*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Adversting, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group
- Rumanti, M. A. 2002. *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT. Grafindo.
- Basit, Abdul & Rahmawati Tri. 2017. *Cyber Public Relations (E-PR) dalam*

- Brand Image Wardah Kosmetik dengan Pendekatan Mixed Method.* Jurnal. Tangerang: Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Muhammadiyah Tangerang.
<https://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak/article/view/483> (diakses 06 September 2020, pukul 21.52 WITA)
- Kumparan.com.2019.Transformasi TVRI agar Lebih Dekat dengan Milenial.
<https://kumparan.com/swaonline/transformasi-tvri-agar-lebih-dekat-dengan-milenial-1qqZA0H9837/full> (diakses pada tanggal 244 Maret 2021, pukul 23.21 Wita)
- Putri, D. 2019. *Strategi Cyber Public Relations Hartono Lifestyle Mall Solo Baru Dalam Meningkatkan Traffict Pengunjung Mall.* Skripsi. Surakarta: Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Surakarta.
<http://eprints.iain-surakarta.ac.id/4784> (diakses 02 Agustus 2020, pukul 22.28 WITA)
- Sumarto, R. H. 2016. *Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations.* Jurnal. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
<https://journal.uny.ac.id/index.php/informasi/article/view/9650> (diakses 25 September 2020, pukul 20.13 WITA)
- Suroko, Arif Pujo. 2020. Transformasi Lembaga Penyiaran Publik (Lpp) Televisi Republik Indonesia (Tvri) Di Era Konvergensi Media. Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/75491/Transformasi-Lembaga-Penyiaran-Publik-Lpp-Televisi-Republik-Indonesia-Tvri-Di-Era-Konvergensi-Media> (diakses pada 23 Maret 2021, pukul 14.34 Wita)
- Anwar, R. (2015). Peran Praktis Public Relations Dalam Organisasi-Organisasi Di Yogyakarta. *Jurnal An-Nida*, 7(1), 46–55.
- Aprilia, P., Hafiar, H., & Subekti, P. (2020). Fungsi public relations pada strategi merek Inspira TV dalam membangun brand perusahaan. *ProTVF*, 4(1), 20–41.
- Ardianto, E. (2008). *Public Relation: Pendekatan Praktis untuk Menjadi Komunikator, orator, presenter dan juru Kampanye yang Handal.*
- Basit, A., & Rahmawati, T. H. (2017). Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image Wardah Kosmetik dengan Pendekatan Mixed Method. *Nyimak (Journal of Communication)*, 1(2), 197–208.
<https://doi.org/10.31000/nyimak.v1i2.483>
- Budhi, G. S. (2016). Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 1(2), 78–83.
<https://doi.org/10.21831/elinvo.v1i2.10880>
- Daymon Christine, H. I. (2008). *Metode-metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations and Marketing Communications.*
- Gani, P. . (2015). *PR Corner.*
- Hairunnisa. (2015). *PUBLIC RELATIONS.*
- Kasali, R. (1994). *Manajemen Public*

- Relation: konsep dan aplikasinya di Indonesia.*
- McQuail, D. (2010). *Teori Komunikasi Massa McQuail Edisi 6.*
- Rumanti, M. A. (2002). *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik.*
- Ruslan, R. (2007). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations.*
- Sukoco, I. (2014). Fungsi Public Relations Dalam Menjalankan Aktivitas Corporate Social Responsibility. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 188–198. <https://doi.org/10.15294/jdm.v4i2.2762>
- Sumarto, R. H. (2016). Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations. *Informasi*, 46(1), 63. <https://doi.org/10.21831/informasi.v46i1.9650>
- Yuliawati, & Irawan, Pera, E. (2016). Peran Cyber Public Relations Humas Polri Publik Secara Online. *Jurnal Politikom Indonesia*, 1(1), 1–13.

KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI PENGELOLAAN SAMPAH DI KOTA PALU

Rusmawaty Bte. Rusdin

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako

Email: rusmawatyrusdin19@gmail.com

ABSTRAK

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendukung dan mengurangi masalah sampah pemerintah kota Palu dengan mengeluarkan kebijakan melalui pembuatan peraturan daerah nomor 3 tahun 2016 mengenai pengelolaan sampah. Pada penelitian ini menggunakan teori Edward III. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu melalui wawancara dan sumber data sekunder yakni melalui dokumen serta pendukung yang lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Temuan penelitian dalam penelitian ini adalah upaya pelaksanaan implementasi kebijakan yang dilakukan oleh pihak pemerintah kota Palu dalam pengelolaan sampah dari aspek komunikasi yaitu mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintahan kelurahan belum menyeluruh kepada setiap RT/RW yang ada di kelurahan. Dari segi sumber daya, masih banyak kekurangan-kekurangan dalam hal sarana maupun prasarana untuk menunjang terlaksananya kebijakan dengan baik. Kemudian dari disposisi atau komitmen yang dibangun oleh pemerintah kelurahan untuk menjalankan peraturan masih kurang perlu keseriusan dan kesungguh-sungguhan dalam menerapkan peraturan yang ada. Dan yang berikutnya dilihat dari Struktur Birokrasi yaitu masih kurangnya pembentukan para anggota pengelola sampah dan tidak maksimalnya koordinasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan dengan pemerintahan yang beradab di bawahnya yaitu RT dan RW mengakibatkan di beberapa RT/RW masih belum terbentuk pengelola sampah seperti yang diinginkan dalam peraturan yang ada.

Kata Kunci : Komunikasi; Sumber Daya; Disposisi; Struktur

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Sampah menjadi masalah terbesar dalam kehidupan sehari-hari ini baik di wilayah di perkotaan namun juga wilayah di pedesaan masih menyisahkan permasalahan (Mahyudin, 2017). Keberadaan sampah tidak dapat dihindari sehingga perlu pengelolaan sampah yang baik sehingga tidak mengakibatkan lingkungan tercemar (Parwata et al., 2011). Akibat sampah yang tidak tertangani dengan baik akan mengganggu estetika lingkungan serta dapat menimbulkan penyakit. Pengelolaan sampah saat ini

diatur berdasarkan UU No 18 Tahun 2008 serta PP No 81 Tahun 2012 dilakukan dengan dua fokus utama yakni pengurangan dan penanganan sampah. Pengurangan sampah yang dimaksud dalam undang-undang maupun peraturan pemerintah dikatakan bahwa mulai dari sumber yang timbulkan sampah sampai pada tahap pengelolaan akhir sampah. Pengurangan sampah dibutuhkan partisipasi aktif masyarakat maupun pihak yang diberikan tanggungjawab terhadap pengelolaan sampah (Hernawati & Saleh, 2015). Data kementerian lingkungan hidup

jumlah timbunan sampah pada tahun 2020 kira-kira mencapai 67,8 ton yang diperkirakan akan terus bertambah seiring pertumbuhan penduduk sehingga perlu penanganan sampah yang baik (Aditya, 2020).

Sampah diartikan sisa-sisa material yang dibuang sehingga cenderung merusak lingkungan setempat (Djunaidi, 2018). Sampah tidak hanya menimbulkan persoalan kebersihan namun dampak sampah bisa mempengaruhi kesehatan manusia jika sampai tidak ditangani cepat sebab masih ada sebagian masyarakat membuang sampah sembarangan. Untuk mengatur pengelolaan sampah pemerintah Kota Palu mengeluarkan kebijakan terkait pengelolaan sampah melalui peraturan daerah No 11 Tahun 2013 selanjutnya mengalami perubahan melalui perubahan peraturan nomor 3 Tahun 2016 dalam rangka untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, memperbaiki kualitas lingkungan, menjadikan sampah sebagai sumber daya yang memiliki nilai ekonomi untuk masyarakat serta meningkatkan pelayanan yang bersifat efisien dan efektif.

Penanganan sampah sesungguhnya menjadi tanggungjawab bersama (Fadli et al., 2016) bukan semata-mata tugas dan wewenang pemerintah Kota Palu namun masyarakat perlu meningkatkan kesadaran terhadap pengelolaan sampah yang baik. Sistem komunikasi menjadi siklus terpenting dalam merespon pengelolaan sampah di kota Palu. Definisi komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, gagasan kepada orang lain melalui sarana dan saluran tertentu berupa pikiran dan perasaan (Cangara, 2016). Menurut Frank Dance bahwa konsep reduksi ketidakpastian merupakan hal terpenting dalam komunikasi (Littlejohn, Stephen. W. & Foss, 2011). Untuk mengurangi ketidakpastian komunikasi muncul dengan sendirinya dalam rangka untuk melindungi serta memperkuat ego dalam berinteraksi baik secara individual maupun secara kelompok. Dalam pengelolaan sampah

diperlukan komunikasi oleh masyarakat, pemerintah maupun pihak swasta.

Kompleksnya masalah sampah di kota Palu diakibatkan oleh kurangnya kesadaran, partisipasi masyarakat yang masih tergolong rendah terhadap peduli sampah serta kurangnya komunikasi sehingga sinergitas antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta terhadap pengelolaan sampah tidak memperlihatkan titik temu. Sementara persoalan sampah tidak dapat dikerjakan secara sendiri-sendiri keterlibatan semua *stake holder* dibutuhkan untuk mengatasi persoalan sampah sehingga implementasi kebijakan bisa berjalan dengan baik. Pada dasarnya dalam pengelolaan sampah di Kota Palu dibutuhkan sistem komunikasi yang baik sehingga masalah sampah bisa diatasi dengan baik sehingga terciptanya lingkungan bersih dan sehat.

Kehadiran peraturan daerah terkait pengelolaan sampah diharapkan menimbulkan kesadaran masyarakat terhadap kebersihan lingkungan sekitar serta masyarakat diharapkan mampu mengurangi jumlah sampah dan mendaur ulang sampah yang masih bernilai ekonomis seperti membuat kerajinan tangan dari limbah sampah atau membuat pupuk kompos untuk tanaman. Namun realitasnya implementasi kebijakan tidak berjalan optimal terlihat tingkat kesadaran masyarakat masih rendah terhadap peduli sampah, tempat pembuangan sampah masih belum dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai sehingga masyarakat membuat sampah seandainya. Kebijakan pengelolaan sampah di Kota Palu didukung dengan kehadiran satuan tugas K5 di setiap kelurahan namun masih belum efektif.

Implementasi sebagai bagian dari proses kebijakan publik tidak boleh diabaikan karena keberhasilan suatu kebijakan atau keputusan mencapai tujuan ditentukan oleh tahapan implementasi (Akib, 2010). Jika implementasi berhasil dilakukan, maka kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan. Jika implementasi berhasil dilakukan,

maka kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan atau melaksanakan kebijakan diperlukan sarana dan sumber daya. Karena itu Dunn menyatakan karakteristik implementasi kebijakan adalah kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia (Dunn, 2003).

Implementasi kebijakan pada dasarnya sebuah kebijakan dapat mencapai sebuah tujuan dengan sebuah cara. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik melalui dua cara yakni secara langsung melalui bentuk program atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Sementara Budiman Rusli mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah kegiatan atau program yang dibuat dalam rangka mencapai sebuah tujuan yang sudah ditetapkan (Budiman, 2013 : 83). Van Meter dan Van Horn mengartikan implementasi kebijakan merupakan langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam rangka untuk mencapai sebuah tujuan sesuai keputusan kebijaksanaan (Agustino, 2008).

Salah satu model implementasi kebijakan yang sering digunakan adalah model yang dikemukakan George C. Edward III yang memhatikan empat aspek diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi diperlukan dalam rangka melaksanakan sebuah kebijakan sehingga para pelaksana kebijakan memiliki pemahaman semakin konsisten menjalankan tugas secara efektif. Sumberdaya merupakan salah aspek dibutuhkan dalam terselenggaranya tujuan kebijakan baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Disposisi menunjukkan bahwa komitmen dan kejujuran dibutuhkan dalam implementasi kebijakan atau sebuah program. Sementara struktur birokrasi dibutuhkan adalah mekanisme dalam hal ini adanya standar operasional atau pedoman organisasi yang mudah dipahami dan struktur organisasi (Nugroho, 2017).

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Moleong, 2012) dengan pendekatan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan mengarahkan peneliti pengamatan penelitian secara signifikan dengan tujuan dapat menggambarkan realitas yang berkaitan dengan pengelolaan sampah. Adapun sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu melalui wawancara dan sumber data sekunder yakni melalui dokumen serta pendukung yang lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan (Miles, 2005).

Hasil dan Pembahasan

Sampah merupakan masalah yang sangat krusial saat ini yang perlu mendapatkan penanganan secepat mungkin agar tidak menjadi masalah serius (Suryana, 2018). Tentunya untuk menangani permasalahan sampah dibutuhkan kerjasama semua pihak diantaranya pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Selama ini masyarakat masih memandang persoalan sampah dari sisi negatif namun sampah bisa menghasilkan nilai ekonomis sepanjang mampu dikelola. Beberapa daerah seperti Kota Malang sampah dikelola melalui pemberdayaan masyarakat sehingga menghasilkan sebuah produk yang bernilai ekonomis sehingga dapat menambah penghasilan warga setempat (Sujiyanto, 2016).

Untuk melihat implementasi kebijakan pengelolaan sampah di kota Palu menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yang dikenal dengan menggunakan empat aspek terdiri dari komunikasi, disposisi, sumberdaya dan struktur birokrasi (Nugroho, 2017).

Komunikasi

Komunikasi dalam suatu organisasi harus cermat memahami dan mengerti komunikasi para implemendor. Sumber informasi menjadi penting dalam berkomunikasi sebab terkadang melahirkan pemahaman yang berbeda jika sumber informasi yang didapatkan juga berbeda. Implementasi kebijakan dapat berjalan efektif dibutuhkan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan. Ketrampilan berkomunikasi dibutuhkan untuk menyampaikan sebuah pesan agar tidak terjadi distorsi dalam proses penerimaan pesan kepada implemendor.

Upaya dalam rangka keberhasilan suatu implementasi kebijakan pemerintah dibutuhkan pelaksana kebijakan yang benar-benar memahami tugas yang harus dijalankan sehingga kebijakan tersebut terlaksana sesuai tujuan utama. Pada dasarnya agar tujuan dan sasaran tidak mengalami distorsi dalam proses penyampaian dibutuhkan komunikasi dan informasi yang lengkap sebab dikhawatirkan penyampaian tujuan dan sasaran yang tidak jelas mendapatkan sejumlah penolakan dari kelompok sasaran.

Dinas kebersihan menjalankan program penanganan kebersihan melalui program pengelolaan persampahan secara internal mengkomunikasikan kepada seluruh implemendor namun tidak berjalan dengan efektif. Program yang dijalankan dalam rangka untuk mengatasi kebersihan lingkungan kota Palu persoalan sampah masih sulit teratasi selain karena kurangnya kesadaran masyarakat juga karena sarana dan prasarana yang disiapkan untuk membuang sampah masih kurang. Tidak hanya itu peraturan daerah pengelolaan sampah diharapkan mampu mengatasi persoalan sampah namun realitasnya tidak demikian. Peran aktif implemendor dalam hal ini dinas kebersihan perlu melakukan komunikasi yang baik sehingga informasi dapat di terima baik para pelaksana kebijakan terurama dalam hal ini petugas pengangkut sampah. Realitasnya

dilapangan masih banyak sampah-sampah tidak terangkut bahkan dengan alasan petugas sampah tidak memiliki uang transportasi kendaraan.

Dalam peraturan daerah Kota Palu No 3 tahun 2016 pasal 38 dan pasal 40 A dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan pembinaan pengolahan sampah yang salah satu caranya dengan sosialisasi dan untuk meningkatkan peran masyarakat. Hasil penelitian dengan melakukan wawancara dengan berbagai informan dilapangan terlihat bahwa proses komunikasi yang dibangun dalam pelaksanaan peraturan daerah nomor 3 Tahun 2016 mengenai pengelolaan sampah belum terlaksana dengan baik meskipun pihak kelurahan sendiri sudah berusaha semaksimal mungkin agar dapat menyampaikan di setiap kesempatan yang ada faktanya ini tidak memadai, kurangnya komunikasi yang dibangun antara kelurahan dengan lembaga yang berada dibawahnya seperti RT dan RW menyebabkan peraturan daerah tersebut tidak sampai ke sebagian besar masyarakat Kota Palu, ini ditunjukkan dengan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui peraturan daerah yang ada, ditambah lagi ada wilayah yang dimana RT nya tidak pernah di beritahukan mengenai peraturan daerah tersebut. Sementara itu di wilayah yang sempat di beritahukan peraturan daerah padahal terjun dari sosialisasi sendiri yaitu agar masyarakatnya dapat mematuhi dan melaksanakan program yang ada.

Untuk mendukung terlaksananya aspek komunikasi diperlukan koordinasi namun realitasnya koordinasi para implemendor kebijakan dalam hal ini dinas kebersihan, kecamatan, kelurahan, RT dan RW bersama masyarakat masih kurang optimal terlihat dari beberapa RT dan RW masih belum memahami adanya peraturan daerah terkait pengelolaan sampah. Menurut Van Horn dan Van Meter implemendor kebijakan dibutuhkan dukungan koordinasi dalam hal ini instansi lain untuk keberhasilan program

pengelolaan sampah. Koordinasi yang dijalankan dalam rangka untuk memenuhi penyediaan sarana dan prasarana dalam rangka penanganan, pelayanan persoalan sampah. Tidak hanya persoalan sampah juga membutuhkan komunikasi dan koordinasi dengan pihak swasta dalam hal ini pelaku usaha untuk duduk bersama menangani persoalan sampah.

Sumber Daya

Sumber daya dapat dilihat dari sumber daya manusia. Pelaksanaan program pengelolaan sampah diperlukan aspek ketersediaan pelaksana program dalam hal ini yaitu tenaga seperti tenaga administrasi dan tenaga buruh pengangkut sampah. Sumber daya manusia menjadi modal dalam mendorong terwujudnya pelayanan dan pengelolaan sampah dalam menjaga kebersihan di kota Palu. Menurut Agustino (2012) bahwa sumber daya menjadi salah faktor utama dalam mengimplementasikan kebijakan. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian membawah nilai positif akan keberhasilan sebuah kebijakan atau program. Implementasi kebijakan harus ditunjang dengan sumber daya, baik sumber daya manusia, materi maupun metode. Sasaran, tujuan, dan isi kebijakan walaupun sudah di komunikasikan secara jelas dan konsisten, apa bila implementor kekurangan sumber daya untuk pelaksanaan, implementasi tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien. Tanpa sumberdaya kebijakan tidak dapat di wujudkan untuk memberikan pemecahan masalah yang ada di masyarakat dan upaya memberikan pelayanan pada masyarakat. Pada dasarnya sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yaitu kompetensi implementor dan sumberdaya finansial.

Kota Palu sendiri merupakan Ibu Kota dari Profinsi Sulawesi Tengah yang menunjukkan bahwa Kota Palu sendiri dapat membiayai program-program daerahnya sendiri tentunya tidak diragukan lagi Kota ini memiliki sumberdaya manusia dan sumber daya finansial untuk menjalankan

setiap program kerja yang ada. Di dalam perda yang ada sumberdaya manusia sebagai pendukung utama yaitu diserahkan kepada organisasi perangkat daerah terkait hal ini ter tulis dalam pasal 4A peraturan daerah nomor 3 Tahun 2016 selain organisasi perangkat daerah terkait pemerintah juga membentuk kelompok satuan tugas kebersihan yang berasal dari organisasi perangkat daerah terkait, unsur kecamatan, unsur kelurahan, pemerhati lingkungan, dan lembaga pemberdayaan masyarakat sebagaimana yang tetuang dalam pasal 4 ayat 1A poin ke 3 dan juga pemerintah bertanggung jawab atas pengadaan saran pengangkutan sampah seperti yang tertera di dalam pasal 13 A dan pasal 13 B

Hasil wawancara dengan beberapa informan peneliti menyimpulkan bahwa pembagian sumber daya di bagian tidak merata, sehingga sebagian masyarakat kelurahan mengeluh dengan kondisi yang ada, sebenarnya jika sarana tempat pembuangan sampah tersedia seperti TPS maka ini akan mengurangi masyarakat yang membuang sampah sembarangan. Karena kurangnya TPS yang di sediakan sehingga sebagian besar masyarakat membuang sampahnya sembarangan yang akibatnya mengotori lingkungan, dari pihak RT sendiri menjadi bingung karena jika di berlakukan perda yang ada terus masyarakat mau membuang sampah kemana?, dari pihak pemerintah kota sendiri belum ada pengadaan tempat pembuangan sampah, padahal pemerintah bertanggung jawab atas pengadaan saran pengangkutan sampah seperti yang tertera di dalam pasal 13 A dan pasal 13 B.

Begitupula dengan sumberdaya manusianya yang belum merata di sebagian wilayah, ada yang belum di bentuk Kelompok Swadaya Masyarakat untuk mengelolah sampah, sementara di beberapa kelurahan sudah di bentuk tetapi belum diadakan pembinaan pengelolaan sampah, padahal pemerintah kota sendiri di dalam peraturan daerah yang ada di haruskan melakukan pembinaan.

Menurut George C. Edward III bahwa sarana dan prasarana menjadi penting sehingga keterbatasan tersebut bisa mengakibatkan implemmentasi kebijakan tidak berjalan dengan baik. Keterbatasan sarana dan prasarana akan memberikan dampak negatif terhadap terselenggaranya program pengelolaan sampah di Kota Palu. Sehingga sarana dan prasarana seperti tempat pembuangan sampah serta dalam hal mobil armada pengangkut sampah perlu kembali ditinjau kembali sehingga akses masyarakat membuang sampah terlayani.

Pemerintah kota Palu juga perlu mengambil contoh terhadap pengelolaan sampah di perumahan dosen Untad yang dikelola pengurus mesjid menyediakan armada sampah mengangkut sampah rumah tangga masyarakat perumahan dosen ke tempat akhir pembuangan sampah. Masyarakat di perumahan dosen membayar iuran sebesar Rp 50.000 ke pengelola mesjid sebagai biaya operasional mengangkut sampah selebihnya sebagai kas mesjid tersebut. Artinya masalah sampah perlu melibatkan sumber daya dalam hal ini masyarakat untuk mengatasi permasalahan sampah yang selama ini dipandang negatif padahal sampah bisa menghasilkan nilai ekonomis.

Disposisi

Disposisi adalah sikap pelaksana menjadi faktor penting dalam menjalankan program kebijakan pengelolaan sampah. Sikap pelaksana menjadi ujung tombak keberhasilan kebijakan sehingga dibutuhkan kesamaan pandangan atau tujuan sikap pelaksana. Jika pandangan pelaksana kebijakan berbeda tentunya akan jauh dari tujuan yang diharapkan. Intensitas disposisi sangat diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III keberhasilan implemmentasi sebuah kebijakan yang efektif dan efisien terletak pada implementor tidak hanya bagaimana upaya yang dilakukan untuk menyukseskan kebijakan tersebut tetapi dilihat dari sejauh mana kemauan implementor melaksanakan sebuah kebijakan atau program.

Disposisi merupakan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan diantaranya komitmen untuk menjalankan tugas serta kejujuran dalam bekerja. Pada dasarnya jika disposisi para pelaksana kebijakan bekerja dengan baik maka sesungguhnya implemmentasi kebijakan akan berjalan dengan efektif. Dalam peraturan daerah ini yang menjadi implementator adalah organisasi perangkat daerah terkait, unsur kecamatan, unsur kelurahan, pemerhati lingkungan, dan lembaga pemberdayaan masyarakat yang diatur dalam peraturan daerah nomor 3 Tahun 2016 pasal 4 ayat 1A ayat ke 3. Di satu sisi pemerintah daerah di haruskan berperan aktif dalam mengawasi jalannya para implementator dengan melakukan kegiatan pembinaan pengelolaan sampah dan pengawasan sebagaimana yang di maksud dalam pasal 40A ayat 1 dan 40B ayat 1.

Hasil wawancara yang dilakukan maka peneliti berkesimpulan bahwa disposisi dalam penyelenggaraan peraturan daerah ini kurang baik. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Poin-poin ini dapat dilihat dari sejauh mana keterlibatan atau peran pemerintah dalam menerapkan peraturan daerah ini di masyarakat meskipun beberapa pihak mengatakan bahwa peran pemerintah kota dan kelurahan sudah sangat besar dalam penanganan sampah tetapi peran ini belum berdampak apa-apa bagi masyarakat sehingga masyarakat mengatakan bahwa peran pemerintah kota maupun kelurahan belum ada, patut di akui bahwa peran pemerintah kota ataupun kelurahan belum dapat dirasakan oleh masyarakat sehingga komitmen dalam menjalankan peraturan daerah yang ada itu masih kurang, jika implementor memiliki disposisi yang baik ia akan menjalankan kebijakan dengan baik, seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implemmentasi menjadi efektif.

Penanganan sampah di Kota Palu perlu menjadi perhatian komitmen dan

kemauan membuat kota Palu menjadi bersih diperlukan kerjasama semua *stake holder* bukan hanya tanggung jawab pemerintah semata namun masyarakat bersama pelaku usaha harus turut menyukseskan kebijakan tersebut sehingga kota Palu sebagai ibu Kota Provinsi menjadi percontohan bagi kebersihan kabupaten-kabupaten yang lain.

Struktur Birokrasi

Struktur organisasi memiliki peranan dalam proses implementasi kebijakan (Solihin, 2015). Struktur organisasi menjalankan tugasnya berdasarkan standar atau pedoman yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi yang selama ini dikenal terkadang cenderung melemahkan pengawasan yang berujung birokrasi terkesan rumit sehingga aktifitas organisasi tidak berjalan dengan baik. Dalam peraturan daerah ini struktur birokrasi di muat dalam pasal 4A ayat 1 dan 2 yang mana memuat struktur birokrasi dari yang paling atas sampai bawah yang bertanggung jawab dalam pengolahan sampah

Hasil wawancara dengan beberapa informan maka peneliti berkesimpulan bahwa penerapan struktur birokrasi dalam peraturan daerah ini kurang baik karena ketidak jelasan pembentukan kepengurusan pengelolah sampah dan juga sistem kerjanya yang tidak memiliki SOP yang baik, memang berdasarkan keterangan yang diberikan oleh salah satu pegawai dari kelurahan bahwa sudah ada pembentukan pengurus pengolah sampah yaitu satgas K5 yang di ketuai oleh Pak Lurah sendiri namun dalam keterangan warga yang lain kegiatan yang di lakukan satgas ini tidak berdampak besar bagi warga dalm masalah sampah, dan di sebagian wilayah RT tidak ada pembentukan pengelolah sampah dari pemerintah kota maupun kelurahan, yang seharusnya pemerintah melalui kelurahan membentuk kepengurusan pengelolah sampah di setiap Kompleks pemukiman warga berkordinasi dengan RT dan RW

setempat sebagaimana yang tercantum dalam pasal 4 A ayat 1 dan 2.

Struktur birokrasi salah satu faktor dalam implementasi kebijakan namun pengelolaan sampah di Kota Palu jika dilihat dari aspek struktur birokrasi masih kurang optimal sebab pembentukan satgas K5 tidak berjalan optimal sebab tidak ada bagian tersendiri dalam stuktur satgas K5 mengatur mengenai pengelolaan sampah. Sehingga dibutuhkan kejelasan dalam regulasi tugas dan fungsi para pelaksana kebijakan. Pengurangan sampah masih belum memperlihatkan hasil sebab pengelolaan sampah masih belum memiliki kejelasan menjadi tanggungjawab sepenuhnya pada siapa. Meskipun ada organisasi perangkat daerah dalam hal ini dinas kebersihan namun kinerja masih dipertanyakan sebab sampah masih berserakkan dimana-mana bahkan bertumpuk beberapa hari tidak diangkat dengan alasan tidak uang tranportasi armada.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari data-data yang di dapat dan di uraikan dalam bab sebelumnya, maka dapat di tarik sebuah kesimpulan dari implementasi kebijakan peraturan daerah Kota Palu mengenai pengolahan sampah masih kurang baik dari berbagai aspek dan belum sesuai dengan isi dan tujuan yang diharapkan dari peraturan yang ada, hal ini dikarenakan masih banyaknya kendala yang di hadapi, dilihat dari segi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi, yaitu komunikasi yang belum berjalan dengan baik karena penyampaian informasi belum merata, tidak efektif serta tidak maksimalnya upaya yang dilakukan pemerintah Kelurahan dala penyampaian informasi kepada masyarakat selaku implementor. Sumberdaya untuk mendukung implementasi kebijakan juga masih sangat kurang terutama dari segi penyediaan TPS (tempat pembuangan sementara) sebagai salah satu sumberdaya fasilitas, serta kurangnya sumberdaya

finansial untuk mendanai pengadaan sarana dan prasarana. Disposisi atau sikap dari implementor yang kurang tegas dalam mengaplikasikan kebijakan yang ada, serta kurangnya komitmen bersama yang dibangun dengan warga untuk menjaga lingkungan. Struktur birokrasi yaitu tidak adanya penerapan prosedur sebagaimana yang tercantum dalam peraturan daerah tersebut sebagai pedoman dalam mengelola sampah sehingga implementasi kebijakan menjadi tidak terlaksana dengan baik.

Referensi

- Aditya, A. F. (2020). *KLHK: Jumlah Sampah Nasional 2020 Mencapai 67,8 Juta Ton*. IDN Times.
<https://www.idntimes.com/news/indonesia/aldzah-fatimah-aditya/klhk-jumlah-sampah-nasional-2020-mencapai-678-juta-ton>
- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Akib, H. (2010). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Apa, Mengapa, dan Bagaimana HAEDAR AKIB. In *Haedar Akib/* (Vol. 1, Issue 1).
- Budiman, R. (2013). *Budiman Rusli*. Hakim Publishing.
- Cangara, H. H. (2016). *Komunikasi Politik: Konsep, Teori dan Strategi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Djunaidi, M. (2018). *Pelatihan Pengolahan Limbah Kertas* (Vol. 1, Issue 2).
- Dunn, W. N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fadli, M., Muhlis, & Lutfi, M. (2016). *Hukum dan Kebijakan Lingkungan*. UB Press.
- Hernawati, D., & Saleh, C. (2015). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS 3R (REDUCE, REUSE DAN RECYCLE) (STUDI PADA TEMPAT PENGELOLAAN SAMPAH TERPADU DI DESA MULYOAGUNG KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG). In *JAP* (Vol. 1, Issue 2).
- www.kompasiana.com
- Littlejohn, Stephen. W. & Foss, K. A. (2011). *Teori Komunikasi*. Salemba Humanika.
- Mahyudin, R. P. (2017). STUDY OF WASTE PROBLEMS AND LANDFILL ENVIROMENTAL IMPACT. In *Jukung Jurnal Teknik Lingkungan* (Vol. 3, Issue 1).
- Miles, M. B. and A. M. H. (2005). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. UI PRes.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy* (6th ed.). PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Parwata, I. G. N., Hukum, F., & Udayana, U. (2011). *SUWUNG KAUH SEBAGAI TEMPAT PEMROSESAN AKHIR (TPA) SUWUNG I Putu Oka Suyasa * Desa Suwung Kauh , Kecamatan Denpasar Selatan , Kota Denpasar. c, 1–15*.
- Solihin, A. W. (2015). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. PT Bumi Aksara.
- Sujiyanto, S. (2016). Analisis Pengelolaan Sampah Di Bank Sampah Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*, 5(3), 102218.
- Suryana. (2018). *GEOAREA, Vol 1.No. 1_Mei 2018. 1(1)*.

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA PILKADA 2018 DI KABUPATEN DONGGALA

Anisa Safanet

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako

Email: anisasafanet@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan persepsi pemula dengan dasar penelitian survey dan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 248 orang dan menentukan sampel sebesar 71 orang dengan teknik sampling random sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). terdapat perhatian responden terhadap berita pilkada melalui *facebook* (58 responden); 2). tidak terdapat kesesuaian informasi dan harapan pada media sosial *facebook* (42 responden); 3). informasi melalui *facebook* tentang pilkada bukan sesuatu kebutuhan (34 responden); 4). sistem nilai penting dalam media sosial *facebook* dan tidak bertentangan (53 responden); 5). Terdapat kesesuaian dengan kepribadian, serta terdapat perbedaan persepsi diantara pemilih pemula dalam menentukan pilihan (57 responden).

Kata Kunci: Persepsi; Media Sosial; Pemilih Pemula; Pilkada

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Sesuai dengan meningkatnya kebutuhan manusia untuk berkomunikasi, maka banyak pula ahli yang memunculkan berbagai inovasi teknologi komunikasi dimana pada zaman ini sangat berperan dalam aktivitas keseharian bersosial di masyarakat. Sangatlah memungkinkan masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan. Perkembangan teknologi komunikasi ini sangat pesat dan memberikan dampak yang signifikan di berbagai bidang seperti politik, pendidikan, ekonomi, dan bidang lainnya. Inovasi-inovasi yang muncul ini memiliki kontribusi dalam menciptakan keberagaman media pada era teknologi, khususnya media

sosial yang semakin mudah diakses dan dilakukan dimana saja.

Dalam mengakses media sosial hanya bermodalkan jaringan internet dan ditunjang oleh perangkat seperti ponsel, tablet, laptop, dan komputer. Terdapat ratusan saluran media sosial yang beroperasi di seluruh dunia saat ini, dengan *Facebook* sebagai media sosial berbentuk layanan jejaring sosial yang paling banyak digunakan (<http://wearesocial.com>).

Layanan jejaring sosial merupakan platform atau situs yang bertujuan memfasilitasi hubungan sosial diantara orang-orang yang memiliki ketertarikan, aktivitas, latar belakang, maupun hubungan dunia nyata yang sama. Perkembangan teknologi juga ditandai dengan lahirnya aktivitas berita *online* seperti

detik.com dan lain termasuk media sosial berupa *facebook*. Hal ini memungkinkan khalayak dapat mengakses dengan cepat dan mudah tanpa memerlukan biaya besar. Setiap individu memiliki peluang yang sama untuk dapat mengakses informasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa dengan mudahnya mengakses *facebook* berarti informasi yang didapatkan juga dengan mudah dibagi dan disebar secara meluas. Sejalan dengan hal tersebut, sebagaimana dikemukakan Lalolo K.P., & Zainal (2018) menjelaskan bahwa jejaring sosial merupakan bagian dari sosial media. Walaupun keduanya memiliki kemiripan, tetapi secara konseptual keduanya adalah berbeda. Dalam konsep jaringan, media sosial merupakan alat yang memfasilitasi proses berjejaring.

Dengan kekuatan media sosial ini, politisi, warga dan wartawan semakin mengadopsi media sosial baru seperti *Facebook* untuk mendukung terwujudnya harapan mereka. Sejalan dengan hal tersebut, sebagaimana Habermas (2006) yang menyatakan, bahwa para pemangku kepentingan menggunakan ruang publik untuk politik, kampanye, menyebarkan atau mengambil informasi, atau berkontribusi terhadap perdebatan rasional – kritis. Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa media sosial merupakan salah satu alat yang paling penting sebagai kunci untuk mempengaruhi masyarakat.

Dalam beberapa studi yang berbeda dari kebiasaan warga dalam pemungutan suara, sejak investigasi Lazarsfeld klasik pada 1940-an, hasil menunjukkan bahwa keputusan tidak biasanya didasarkan pada satu

langkah komunikasi. Lebih penting adalah dua langkah komunikasi, yang berarti percakapan dengan pemimpin opini, kolega, teman dan kenalan yang dapat mengkonsolidasikan baik atau melemahkan pendapat pemilih (*Social media - The New Power Of Political Influence Version 1.0 Ari-Matti Auvinen Centre for European Studies*).

Saat ini, hampir semua orang menggunakan media sosial, bahkan satu orang bisa mempunyai banyak akun untuk mengakses berbagai situs media sosial, khususnya pemilih pemula. Pemilih pemula di Indonesia pada umumnya masih Pelajar tingkat SLTA dan Mahasiswa, mereka dianggap lebih melek teknologi dan paling rentan terhadap pengaruh yang ada di media sosial, seperti pada jejaring sosial *Facebook*. Akses pada internet makin luas, media sosial mudah diakses, membuat para pemilih pemula sangat tertarik pada perkembangan- perkembangan terkait partai politik, politisi, dan proses-proses politik. Pihak-pihak yang bertujuan untuk berkampanye pun semakin tertarik pada pemilih pemula.

Kelahiran teknologi yang disebut dengan media baru, selain dapat digunakan pada hal yang positif juga dapat menimbulkan dampak yang negative seperti yang disampaikan Bungin (2014:366) bergugurannya media cetak ketika penerbitan edisi online di dunia maya dikembangkan. Selain itu penggunaan *handphone* menjadi alat utama perilaku menyimpang, bahkan mereka sanggup mengkoneksikan jaringana telpon, internet, atm, dan kode rahasia bank (pin) untuk membobol bank tersebut. Lahirnya dampak positif atau negatifnya sangat tergantung

pada pengguna *handphone* tersebut. Berhubungan dengan informasi terntang pilkada tentunya salah satu bagian dari dampak positif.

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 dalam pasal 59 ayat (1) menyebutkan, peserta pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah adalah pasangan calon yang diusulkan oleh partai politik atau gabungan partai politik dan pasangan calon perseorangan yang didukung oleh sejumlah orang. Pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah Donggala tahun 2018 merupakan pemilihan umum di Kabupaten Donggala, untuk memilih Bupati dan Wakil Bupati periode 2018-2023. Hal Ini merupakan pemilihan bupati secara langsung ketiga setelah Pilkada Donggala 2008 dan Pilkada Donggala 2013.

Pemilihan Kepala daerah dan wakil kepala daerah Kabupaten Donggala diikuti oleh empat pasangan calon dan satu diantaranya dari calon perseorangan. Keempat pasangan calon tersebut adalah Anita Bugiswati Noerdin dan Abdul Rahman; Kasman Lasa dan Moh.Yasin; Vera Elena Laruni dan Taufik M Burhan dan Idham Palaguna dan Mohammad Yasin M Lataka (calon Perseorangan). Keempat pasangan calon tersebut berupaya menggunakan berbagai media untuk memenangkan paslon masing-masing.

Pilkada tidak dapat lepas dari pengaruh media sosial hal ini disebabkan karena orientasi popularitas sebagai pendorong utama, sebagai asumsi semakin populer pasangan calon semakin besar kemungkinan memenangkan pertarungan politik, Subiakto dan Ida

(2012). Dengan demikian, penggunaan media sosial tidak terelakan guna meraih suara khalayak khususnya pemilih pemula. Melalui pemilihan ini sangat dipastikan bahwa partai pengusung berupaya semaksimal mungkin mempengaruhi dan menarik simpatik pemilih di wilayah itu, termasuk pemilih pemulai melalui media sosial. Berita yang ditampilkan melalui media social dinilai dapat mempengaruhi pilihan calon pemilih, khususnya pemilih pemula pada sosok figur yang terlibat dalam pemilihan kepala daerah (pilkada) khususnya di Kabupaten Donggala.

Hadirnya teknologi modern berupa penemuan *hanphone* dan tersedianya internet dianggap sangat tepat dan sesuai dengan karakter melenial sebagai gaya hidup yang oleh media sosial dianggap sebagai sasaran guna merebut suara pemilih pemula. Dengan demikian, peran media sosial yang digunakan oleh berbagai kepentingan partai politik dalam memenangkan pasangan calon dan meraih suara khususnya pada pemilih pemula, maka penelitian ini diarahkan pada persepsi secara mendalam mengenai hubungan antara isi pesan media dengan persepsi apa yang dapat ditimbulkan dari pesan media tersebut.

Persepsi tidak hanya tergantung pada sifat-sifat rangsangan fisik, tapi juga pada pengalaman dan sikap dari individu. Pengalaman dapat diperoleh dari semua perbuatannya di masa lampau atau dapat pula dipelajari, sebab dengan belajar seseorang akan dapat memperoleh pengalaman. Hasil dari pengalaman yang berbeda-beda akan membentuk suatu pandangan yang berbeda sehingga menciptakan

proses pengamatan dalam perilaku yang berbeda pula. Persepsi meliputi penginderaan melalui alat indera kita dan memiliki andil bagi keberlangsungan sebuah komunikasi. Persepsi setiap individu, dalam melihat sebuah objek tentu akan berbeda, hal ini dipengaruhi oleh faktor personal dan situasional. Oleh karena itu, dalam mempersepsi manfaat media sosial *facebook* tentunya akan berbeda antara pemilih pemula satu dengan lainnya. Sebab dipengaruhi oleh personal individu yang bersangkutan dan faktor situasional, dimana individu tersebut berada. Dengan demikian, terbentuknya persepsi terhadap suatu objek pada lingkungannya didasarkan pada stimulus yang sedang dihadapinya.

Tinjauan Pustaka Media Baru

Marshall McLuhan merupakan sosok yang memberikan gagasan mengenai hadirnya media baru. McLuhan mencetuskan beberapa gagasan cerdas mengenai perbedaan antara bentuk-bentuk media (J. Severin & W. Tankard. 2011: 459). Diawali dengan mesin cetak, inovasi teknologi semakin berkembang dan memunculkan lebih banyak jenis media, serta melibatkan lebih banyak khalayak. Media baru merupakan era yang ditandai dengan apa yang disebut konvergensi media. Alat untuk mengakses dan segala inovasi dari bentuk-bentuk media baru memungkinkan pengguna untuk membuat media nya sendiri.

Sejalan dengan hal tersebut John Vivian (Nasrullah, 2016:13) menjelaskan bahwa keberadaan

media baru seperti internet bias melampaui pola penyebaran pesan media tradisional, sifat internet yang bias berinteraksi mengaburkan batas geografis, kapasitas interaksi dan yang terpenting bisa dilakukan secara *real time*. Hal ini menunjukkan bahwa pada media baru khalayak tidak sekedar ditempatkan sebagai objek yang menjadi sasaran dari pesan. Khalayak dan perubahan teknologi media, serta pemaknaan terhadap medium telah memperbaharui peran khalayak untuk menjadi lebih interaktif terhadap pesan itu (Nasrullah, 2016:14). Dengan demikian, menunjukkan bahwa hadirnya media sosial sebagai wujud dari perkembangan teknologi telah membuka ruang yang selama ini tertutup menyebabkan semua kalangan dengan mudah mengakses informasi melalui situs sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Mandiberg (2012: 1) teknologi pada masa ini telah menciptakan berbagai jenis media: *message boards, audience-driven review sites, blogs and comment systems, photo and video-sharing websites, social networks, social news site, dan microblogging platforms*. Dapat disimpulkan, media baru meliputi alat komunikasi jarak jauh dan media *online*. Walaupun media pada era media pertama tidak sepenuhnya ditinggalkan, masyarakat sekarang lebih banyak yang memilih inovasi-inovasi yang hadir setelah era media kedua atau media baru pada saat ini.

Terdapat perbedaan antara dua masa yang berbeda yaitu era media pertama dan era media kedua. Perbedaan tersebut dapat ditandai antara lain: 1). era media pertama

ditandai dengan tersentralnya informasi dari satu sumber kebanyakan khalayak; 2). pada era media kedua informasi tersebar dari banyak sumber ke banyak khalayak; 3). pada era pertama komunikasi terjadi pada satu arah, sedangkan pada era kedua komunikasi terjadi secara timbal balik; 4). pada era media pertama peluang untuk menguasai media lebih terbuka, sementara pada era media kedua penguasaan media lebih tertutup dan bebasnya control terhadap sumber media; 5). pada era media pertama, media digunakan sebagai instrument yang melanggengkan strata dan ketidaksetaraan kelas sosial, sedangkan pada era media kedua, media memfasilitasi setiap khalayak; 6). pada media pertama, terfragmentasinya khalayak dan dianggap sebagai massa, sementara pada era media kedua khalayak bisa terlihat sesuai karakternya tanpa meninggalkan keragaman identitas masing- masing; dan 7). pada era media pertama media dianggap dapat menjadi alat untuk memengaruhi kesadaran, sedangkan pada era media kedua, media melibatkan pengalaman khalayak baik secara ruang maupun waktu.

Dari tujuh poin perbedaan antara era media pertama dan era media kedua, menunjukkan bahwa pada era media kedua lebih bersifat terbuka, dapat melakukan kontrol terhadap sumber dan tanpa meninggalkan keragaman identitas masing- masing. Penekanan era media baru seperti yang dikemukakan oleh Meyrowitz dalam (Nasrullah, 2016:15), bahwa lingkungan media baru atau dikenal dengan *Cyberspace* telah membawa tawaran pemikiran

baru terhadap riset media yang tidak hanya berfokus pada pesan semata tetapi mulai melibatkan teknologi komunikasi itu sendiri yang secara langsung maupun tidak memberikan fakta bahwa perangkat komunikasi berteknologi itu merupakan salah satu bentuk atau tipe dari lingkungan sosial.

Dari aspek perangkat media, era media baru ditandai dengan apa yang disebut konvergensi media. Secara struktural, konvergensi media berarti integrasi dari tiga aspek, yaitu telekomunikasi, data komunikasi, dan komunikasi massa dalam satu medium, Jan van Dijk dalam Nasrullah (2016). Sejalan dengan hal tersebut, Gibson 1984, memperkenalkan istilah *cyberspace* dalam menjelaskan bahwa ada tempat dimana ia tidak nyata tapi keberadaannya dapat dirasakan bahkan menjadi kenyataan dalam benak. Lebih lanjut, Gibson memberi pengertian tentang *cyberspace* sebagai sekumpulan data, representasi grafik demi grafik dan hanya bias diakses oleh komputer (Nasrullah, 2016:18).

Perkembangan media tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Everett M. Rogers, dikenal ada empat era komunikasi yaitu: era tulis, era media cetak, era media telekomunikasi, dan era komunikasi interaktif (Bungin, 2009:111). Pada era komunikasi interaktif ini, ditandai dengan adanya diversifikasi teknologi informasi dengan bergabungnya telpon, radio, komputer, dan televisi menjadi satu dan menandai teknologi internet.

Media Sosial

Terdapat empat era atau zaman dalam sejarah media dan masing-masing era berhubungan dengan mode komunikasi dominan pada era bersangkutan, McLuhan bersama Quentin Fiore (Morissan, 2013:488). Lebih lanjut, McLuhan menjelaskan tentang masing-masing era yaitu kesukuan (tribal); tulisan (literate); cetak (print); dan elektronik. Era kesukuan, indra pendengaran, penciuman, dan perasa merupakan indera yang lebih banyak digunakan oleh manusia, terutama indera pendengaran. Sementara pada era tulisan, orang menekankan pada indera penglihatan yang ditandai dengan diperkenalkannya huruf abjad (alphabet) dan karenanya mata menjadi indera yang dominan dalam berkomunikasi. Pada era cetak, penemuan mesin cetak memberikan tanda munculnya era cetak dalam peradaban manusia. Dan terakhir, era elektronika, kehidupan sebagian besar umat manusia sangat tergantung pada teknologi elektronik. Melalui media elektronik, memperluas persepsi orang melampaui batas-batas tempat mereka berada, hal ini menunjukkan peran media sosial menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan.

Zafarani (2014:1) berpendapat bahwa Informasi dikumpulkan, dan disebar oleh *citizen journalists* dan terus akan terus tersebar atau dikonsumsi oleh berbagai kalangan, yang akan memberikan *feedback* spontan. Dengan demikian perkembangan informasi sejalan dengan perkembangan media sebagaimana dinyatakan B. Ellison dan M. Boyd (2008:216) perkembangan pesat media sosial berlangsung sejak 2003 ketika

bermunculan situs jejaring sosial. Pada saat ini, media sosial yang paling populer dan sering/digunakan untuk saling berinteraksi dan berbagi informasi adalah *Facebook*, *Twitter*, *Google+*, *Whatsapp*, dan lain-lain. Selain media sosial tersebut, di berbagai belahan dunia ada media sosial yang populer di negara tertentu, seperti *Qzone*, *Tencent Weibo*, dan *Sina Weibo* di Cina; *Cyworld* dan *me2day* di Korea Selatan; *Orkut* di Brasil, *Vkontakte* dan *Odnoklassniki* di Rusia; dan *Tuenti* di Spanyol (Ibrahim & Iriantara, 2017: 220).

M. Kaplan dan Haenlein (2010:62-64) membagi berbagai jenis media sosial kedalam 6 (enam) jenis, yaitu:

- a. *Collaborative Projects*, yaitu suatu media sosial yang memungkinkan khalayak secara global untuk membuat atau merubah konten didalam *website* tersebut. Contoh media sosial paling populer yang masuk dalam kategori *collaborative projects* ini adalah wikipedia. Walaupun mungkin saja isi kontennya tidak benar, banyak pengguna internet yang tetap percaya dan menggunakannya.
- b. *Blogs*, yaitu media sosial yang membantu penggunaannya untuk berbagai opini, kegiatan sehari-hari, membuat *review* mengenai dalam format yang berbeda-beda, seperti teks, gambar, video, atau gabungan seluruh format. Contoh-contoh media sosial berbentuk *blogs* paling terkenal adalah *blogger*, *tumblr*, dan *wordpress*. Berbeda dengan

- collaborative projects*, media sosial ini biasanya hanya dikelola oleh satu orang tapi bisa saja terjadi sebuah interaksi dengan orang lain melalui kolom komentar.
- c. *Content Communities*, yaitu media sosial yang memungkinkan penggunanya saling berbagi konten. Media sosial ini ada untuk berbagai jenis media yang berbeda, contohnya seperti *BookCrossing* yang dapat saling berbagi buku digital, *Flickr* untuk berbagi gambar, *Youtube* untuk berbagi video, dan *Slideshare* untuk membagikan file *PowerPoint*. Tetapi, jenis media sosial ini mempunyai resiko pelanggaran hak cipta paling besar.
 - d. *Social Networking Sites* atau Situs jejaring Sosial, jenis media sosial ini memungkinkan pengguna internet untuk membuat profil atau data pribadi dan menghubungkannya dengan pengguna lain. Situs jejaring sosial pada umumnya digunakan untuk mengunggah hal-hal yang bersifat pribadi, misalnya tulisan tentang kegiatan yang baru saja dilakukan pengunggah, termasuk gambar, video, berkas audio, dan blog. Situs jejaring sosial paling banyak digemari anak muda, dan juga digunakan perusahaan untuk mempromosikan mereknya.
 - e. *Virtual Social Worlds*, yaitu aplikasi yang mensimulasi kehidupan nyata dalam

internet. Berbeda dengan *Game Worlds*, media ini memberi kesempatan penggunanya untuk membuat profil sesuai data diri penggunanya tanpa perlu membuat avatar. Penggunaanya dapat berinteraksi dengan pengguna lainnya sama seperti dunia nyata, dengan cara saling berbagi *ID* atau *Username*. Media ini sangat membantu dalam menerapkan suatu strategi pemasaran atau penyampaian informasi secara interaktif serta menarik.

Dari 6 (enam) jenis media sosial, sebagaimana di atas jenis media sosial yang di kaji dalam tulisan ini adalah jejaring sosial *Facebook*.

Facebook

Facebook merupakan situs jaringan paling populer di kalangan mahasiswa dan karena memiliki format yang tetap memudahkan bagi para peneliti untuk membandingkan halaman pengguna. Dibuat pada tahun 2004, perkembangan *platform* ini begitu pesat sehingga pada tahun 2007 *Facebook* dilaporkan telah lebih dari 21 juta anggota terdaftar menghasilkan 1,6 miliar tampilan halaman setiap harinya.

Para pengguna biasa menghabiskan sekitar 20 menit setiap hari di situs ini, dan dua-pertiga dari pengguna log in paling tidak sekali sehari. Memanfaatkan keberhasilannya di kalangan mahasiswa, *Facebook* meluncurkan versi SMA pada awal September 2005. Pada tahun 2006, perusahaan memperkenalkan masyarakat untuk

organisasi komersial; per November 2006, hampir 22.000 organisasi telah *Facebook* direktori. Pada tahun 2006, *Facebook* yang digunakan di Amerika Serikat lebih dari 2.000 perguruan tinggi dan ketujuh situs paling populer di World Wide Web yang berkaitan dengan jumlah tampilan halaman. Sebagian besar penelitian akademis yang ada di *Facebook* telah difokuskan pada presentasi identitas dan privasi keprihatinan. Melihat jumlah peserta memberikan *Facebook* informasi tentang diri mereka sendiri, yang relatif terbuka sifat informasi, dan kurangnya kendali pribadi disahkan oleh pengguna, Gross dan Acquisti menyatakan bahwa pengguna dapat menempatkan diri pada risiko baik offline (misalnya, menguntit) dan online (misalnya, mengidentifikasi pencurian). *Facebook* pun kini menjadi situs keempat yang paling sering dikunjungi di dunia. Mengapa *Facebook* mengejar MySpace, situs jaringan sosial terbesar pertama di dunia sebelum April 2008, Keadaan kemudian berubah, *Facebook* tidak lagi nomor dua sebagaimana ditulis di situs *Techcrunch*.

Pilkada

Pemilihan kepala daerah atau disingkat pilkada merupakan sarana yang disediakan bagi rakyat untuk menjalankan kedaulatannya. Hal ini sesuai dengan azas dalam Pembukaan UUD 1945. Pada dasarnya pilkada merupakan suatu Lembaga Demokrasi yang dipakai untuk memilih anggota-anggota perwakilan rakyat. Pilkada dilakukan secara langsung oleh penduduk daerah administratif setempat yang memenuhi syarat. Berdasarkan UU

No.32 Tahun 2004, peserta pilkada adalah calon yang sudah diusulkan oleh partai politik atau gabungan partai politik. Ketentuan ini lalu diubah pada UU No.12 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa kandidat juga dapat berasal dari pasangan calon perseorangan yang didukung oleh sejumlah orang. Pada tahun 2018 ada 171 daerah baik setingkat propinsi, kabupaten atau kotamadya di Indonesia yang akan melaksanakan pemilihan kepala daerah. Rinciannya terdiri atas 115 kabupaten, 39 kotamadya, dan 17 provinsi yang mengikuti Pilkada serentak (<http://nasional.sindonews.com>).

Berdasarkan undang-undang tersebut telah terjadi perubahan system perpolitikan dalam pemilihan kepala daerah yang semula dipi lih oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) kemudian dipilih langsung oleh masyarakat secara serentak. Pemilihan umum Bupati Donggala tahun 2018 merupakan pemilihan umum untuk memilih bupati dan wakil bupati periode 2018-2023. Pemilihan secara langsung ini merupakan pemilihan yang ketiga setelah pilkada 2008. Kekuatan partai politik dalam pilkada memang sangat dominan, hal ini tampak dari data pada tahun 2013 terdapat pilkada serentak di 269 daerah hanya terdapat 8 pasangan terpilih dari calon perseorangan Arya Fernandes, (jpn.com 18/3/2016). Dengan dominannya eksistensi partai politik ini, tentunya dalam memenangkan paslon yang diusupnya akan menggunakan berbagai peluang termasuk pengguna *Facebook*. Pilkada tidak dapat lepas dari peran media, hal ini didasari oleh popularitas, hal itu sebagaimana

Subiakto dan Ida (2012:194) yang menyatakan bahwa, kepentingan politik para bakal calon bupati/walikota dan gubernur terhadap media untuk kepentingan popularitas, karena semakin populer seseorang dilansir oleh media maka semakin punya peluang besar untuk terpilih.

Terdapat 3 fungsi media yang melekat dalam tugas mereka, yaitu memberi informasi, memberi pendidikan, dan menghibur masyarakat. Sebagai tugas media memberi informasi kepada masyarakat umum secara tepat waktu, bertanggung jawab sehingga informasi tersebut dapat dijadikan pedoman atau pengambil kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan dari informasi tersebut; fungsi media dalam memberikan pendidikan terutama pada impact dari informasi tersebut bernuansa mendidik, artinya setelah mendapatkan informasi khalayak menjadi cerdas sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat; pada aspek lain fungsi media juga menghibur masyarakat. Hal ini dimaksudkan adalah dengan adanya informasi, khalayak menjadi terhibur. Melalui peran media tersebut dapat membantu khalayaknya untuk membentuk pendapat tentang berbagai persoalan sehingga mereka dapat membuat keputusan sendiri tentang berbagai aspek kehidupan termasuk persoalan politik (pilkada). Peran media dalam pelaksanaan pilkada di Indonesia memiliki peran cukup besar bukan saja tentang memberi suara, tetapi mendidik masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut peran media menyebarkan opini public yang menghasilkan pendapat atau pandangan yang dominan, sementara

individu dalam hal menyampaikan pandangannya akan bergantung pada pandangan yang dominan tersebut Noelle- Neumann (Subiakto dan Ida 2012).

Pemilih Pemula

Menurut UU Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD dan DPRD Nomor 18, pemilih pemula adalah Warga Negara Indonesia yang telah genap berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih atau sudah atau pernah kawin. Pemilih di Indonesia dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: pertama pemilih rasional, yakni pemilih yang benar-benar memilih partai berdasarkan penilaian dan analisis mendalam; kedua, pemilih kritis emosional, yakni pemilih yang masih idealis dan tidak kenal kompromi; dan ketiga, pemilih pemula, yakni pemilih yang baru pertama kali memilih karena usia mereka baru memasuki usia sebagai pemilih.

Salah satu kategori pemilih yang mempunyai pengaruh besar terhadap kehidupan demokrasi di masa mendatang adalah pemilih pemula, selain jumlahnya yang akan terus bertambah, potensi daya kritis mereka dapat menentukan sebuah hasil pemilihan. Pemilih pemula adalah pemilih yang baru pertama kali akan menggunakan hak pilihnya, terdiri dari masyarakat yang telah memenuhi syarat untuk memilih.

Pemilih pemula juga dijelaskan pada Modul I Komisi Pemilihan Umum (2013 kategori pemilih pemula adalah warga negara yang baru pertama kali akan menggunakan hak pilihnya didalam kegiatan pemilihan umum (pemilu). Mereka biasa berasal dari Warga Negara

Indonesia (WNI) yang genap berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah menikah (Wardhani:2018). Pemilih pemula ini merupakan generasi muda yang memiliki sifat dan karakter, latar belakang, perjalanan dan tantangan yang berbeda. Sebagian besar diantara mereka berasal dari kalangan pelajar dengan status ekonomi yang berbeda dan saat ini telah bersentuhan dengan kemajuan teknologi berupa *gadget* yang dapat mengakses berbagai informasi di media sosial.

Selain itu pemilih pemula sangat terbuka dalam mempelajari atau menerima hal-hal baru. Hal ini menunjukkan telah terjadi perubahan antara generasi atau pemilih pemula saat ini dengan generasi sebelumnya. Sebagaimana K.Garna, (1996:184) bahwa masyarakat itu berkembang melalui suatu rangkaian tahapan yang evolusionistik. Perbedaan antara generasi saat ini dengan generasi lalu, terutama disebabkan oleh penemuan teknologi terutama *handphone*. Penemuan *handphone* sebagai sebuah loncatan kemajuan teknologi, sudah dapat diterima khususnya pemilih pemula yang dapat diamati dengan mudahnya mengaplikasikan *handphone* untuk digunakan mengakses berbagai informasi di media sosial. Hadirnya informasi melalui internet dianggap cocok dengan gaya hidup anak muda (pemilih pemula) hari ini dan dinilai sangat efektif untuk dimanfaatkan oleh kelompok kepentingan yang menyebarkan informasi sesuai dengan kepentingan kelompok tersebut. Oleh karena itu generasi muda termasuk pemilih pemula harus didorong untuk memiliki kapasitas dan skill cerdas media agar mampu menyaring,

memilah, dan memilih secara selektif berbagai informasi dan pengetahuan yang bertebaran di dunia maya. (Agus SB, 2016:24).

Persepsi

Jalaluddin Rakhmat (2011: 50) menyatakan, bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dalam Kamus Lengkap Psikologi oleh Chaplin (2014: 358), dinyatakan, bahwa persepsi merupakan proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera. Sejalan dengan hal tersebut, Mulyana (2002:168) yang menyatakan bahwa persepsi meliputi *pengindraan* (sensasi) melalui alat-alat indra kita (yakni indra peraba, indra penglihat, indra pencium, indra pencium, indra pengecap dan indra pendengar), *atensi*, dan *interpretasi*. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, setiap indra mempunyai andil bagi berlangsungnya komunikasi. Sejalan dengan hal tersebut dikutip dari Liliweri (2011:158), persepsi terdiri dari 5 (lima) jenis, yaitu:

- a. Persepsi Diri, yaitu bagaimana individu menerima diri sendiri dan bagaimana dirinya berpikir tentang orang lain dan menerimanya. Persepsi diri dapat juga disebabkan oleh pengalaman masa lalu atau informasi yang ia telah terima.
- b. Persepsi Lingkungan, yaitu persepsi yang dibentuk oleh informasi sesuai dari mana informasi tersebut diterima. Lingkungan disekeliling kita dapat mempengaruhi dan membentuk persepsi terhadap

- informasi.
- c. Persepsi yang Dipelajari, yaitu persepsi yang terbentuk saat individu mempelajari sesuatu dari lingkungan sekitar, misalnya kebiasaan sahabat yang telah kita pelajari akan membentuk pikiran, ide, atau gagasan dan keyakinan kita mengenai sahabat tersebut.
 - d. Persepsi Fisik, yaitu persepsi yang dibentuk melalui indra dan diproyeksikan pada bagian tertentu dalam otak individu, sehingga dapat mengamati objek tersebut.
 - e. Persepsi Budaya, yaitu persepsi yang dibentuk sesuai dengan identitas atau dimana individu tersebut dibesarkan. Persepsi budaya sangat bervariasi, dan kadang-kadang dapat menimbulkan stereotip.

Selain jenis-jenis persepsi, sebagaimana dijelaskan Sarwono (2000:43-44), bahwa terdapat beberapa faktor terjadinya persepsi, yaitu:

- a. Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu orang dengan orang yang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.
- b. Set, adalah harapan seseorang akan rangsang yang akan timbul. Perbedaan set akan menyebabkan adanya perbedaan persepsi.
- c. Kebutuhan, yaitu ketika masing-masing individu

- mempunyai kebutuhan yang berbeda, baik kebutuhan sesaat maupun kebutuhan menetap. Kebutuhan itulah yang mempengaruhi persepsi.
- d. Sistem Nilai, sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat akan berpengaruh pula terhadap persepsi.
 - e. Ciri Kepribadian, yaitu pola kepribadian yang dimiliki oleh individu juga akan menghasilkan persepsi yang berbeda.

Selain jenis persepsi, faktor-faktor persepsi juga terdapat tahap-tahap persepsi yang merupakan proses dimana individu menjadi lebih sadar tentang objek, peristiwa dan informasi dalam dunia sekeliling. Proses ini dituliskan oleh Liliweri (2011: 157- 158) terjadi dalam 3 (tiga) tahapan utama, yaitu;(1) Individu memperhatikan dan membuat seleksi; (2) Individu mengorganisasikan objek yang ditangkap indra; (3) Individu membuat interpretasi. Sementara, dituliskan oleh Liliweri tahapan menurut pemerhati psikologi komunikasi mengikuti 5 (lima) tahapan utama, yaitu:

- a. Stimulation, Tahap pertama ini, individu menerima rangsangan dan indra akan menangkap makna dari rangsangan tersebut.
- b. Organization, Rangsangan tersebut kemudian diorganisasikan atau dikelompokkan berdasarkan tatanan tertentu;
- c. Interpretation-evaluation, Pada tahap ini individu membuat interpretasi dan evaluasi terhadap stimulus

berdasarkan informasi apa yang dia terima

- d. Memory, Rangsangan yang sudah dikelompokkan akan terekam dalam memori.
- e. Recall, Semua yang telah terekam dikeluarkan, itulah persepsi.

Sejalan dengan Irwanto (2002:71), yang menyatakan bahwa setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Persepsi positif, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dengan upayanya.
- b. Persepsi negatif, yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dengan obyek yang di persepsi. Hal itu akan di teruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap obyek yang dipersepsikan.

Dengan demikian dapat di katakan bahwa persepsi itu baik yang positif maupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan, munculnya suatu persepsi positif ataupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang di persepsi. David Crech dan Richard S Crutchfild (Rakhmat, 2011) menjelaskan bahwa persepsi dipengaruhi oleh factor fungsional dan faktor struktural. Persepsi bersifat selektif secara fungsional menunjukkan bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Sedangkan faktor struktural berasal

dari sifat stimulus, fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada system saraf individu.

Pakar lain melihat persepsi dipengaruhi oleh situasional dan personal. Situasional terkadang disebut determinan, perhatian yang bersifat eksternal atau penarik perhatian (*attention giver*), stimulus diperhatikan karena memiliki sifat-sifat menonjol antara lain gerakan, intensitas stimulus, kebaruan dan perulangan. Sedangkan faktor personal berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal hal lain. Dengan kata lain yang menentukan persepsi bukan saja jenis atau stimulus tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Seperti yang dinyatakan John Creswell dalam Silalahi Ulber (2009:76-77) bahwa, penelitian kuantitatif adalah tipe penelitian yang dapat dikonstruksi sebagai strategi penelitian yang menekankan kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data dengan pendekatan deduktif untuk hubungan antara teori dengan penelitian, dengan menempatkan pengujian teori (*testing of theory*). Oleh karena itu, penelitian kuantitatif merupakan sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar.

Hasil Dan Pembahasan

Persepsi Berdasarkan Perhatian Persepsi adalah merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri pribadi sehingga sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya.

Proses menginterpretasikan rangsangan ini biasanya dipengaruhi pula oleh pengalaman dan proses belajar individu. Persepsi dapat dikatakan sebagai suatu pengalaman objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Setiap individu manusia memiliki perbedaan dalam hal sifat, pengalaman, lingkungan, serta golongan sosial yang meliputi tempat tinggal, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, usia, agama, dan suku bangsa. Karakteristik tersebut tentunya juga memunculkan adanya perbedaan kebutuhan terhadap media maupun respon terhadap isinya. Kebutuhan individu memperoleh informasi karena keingintahuan mengenai berbagai peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan lingkungan masyarakat sekitar, keadaan dunia, mencari bimbingan terkait dengan berbagai masalah, pendapat, dan menambah pengetahuan.

Motif identitas personal terkait sekali dengan nilai-nilai individu yang dapat diperoleh melalui media ataupun nilai tambah sebagai pembaca/khalayak media. Integritas dan interaksi sosial terkait dengan motivasi untuk menemukan materi diskusi dalam interaksi sosial, menjalankan peran sosial, dekat dan dihormati orang lain. Penggunaan

media sebagai hiburan seperti melepaskan diri dari permasalahan, mengisi waktu luang dan bersantai, mendapatkan kesenangan, dan menyalurkan emosi.

Media sosial merupakan salah satu media yang di pakai pada masa ini dan kini menjadi saluran informasi dalam berbagai bidang. Bidang pendidikan, sosial, ekonomi dan juga politik contohnya promosi produk, transaksi jual beli barang *online*, pengumuman hasil tes ujian jugsosialisasi politik pada pemilihan umum. Hal ini didukung dengan teknologi yang semakin berkembang sehingga mempermudah penggunaan internet yang menjadi akses masuk media sosial. Ini menunjukkan perubahan penggunaan media dari media lama (media elektronik dancetak) kepada media baru (media *online*). Dalam bidang politik sendiri media sosial yang merupakan bagian media *online* atau media baru, mulai di gunakan sebagai media sosialisasi politik karena biaya penggunaan yang murah dan aksesnya yang tidak terbatas.

Demikian halnya persepsi dalam hal Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) di Kabupaten Donggala, dimana dalam penelitian ini terfokus pada persepsi pemilih pemula. Pemilih yang sering terpapar pesan-pesan komunikasi melalui media sosial adalah pemilih pemula yang rentang umurnya 17-21 tahun, karena pemilih pada umur ini sangat aktif menggunakan media sosial sebagai sumber informasi utama dalam kehidupan sehari hari.

Pemilih pemula merupakan golongan masyarakat yang berusia 17 hingga 21 tahun dan tercatat pada saat berpartisipasi dalam pemilihan umum.

Pemilih pemula merupakan target dari partai politik karena dianggap belum memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang pemilihan umum. Pemilih pemula dianggap masih berada pada sikap dan pilihan politik yang belum jelas. Sikap politik yang dimiliki pemilih pemula dapat diartikan sebagai suatu kesiapan bertindak, berpersepsi untuk merespon bagaimana pemilih pemula berpartisipasi dalam pemilihan umum. Sikap politik dapat diungkapkan dalam berbagai bentuk. Adapun kebanyakan pemilih pemula memilih partai pilihan orangtuanya. Orang dewasa kendati dalam memilih memutuskan sendiri pilihannya, namun pilihan itu ternyata ada kesesuaian dengan pilihan anggota keluarganya. Untuk mengetahui persepsi pemilih pemula tentang pemanfaatan media sosial *Facebook* pada Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) 2018 di Kabupaten Donggala dapat dilihat dari uraian pembahasan berikut ini.

Dari hasil kuesioner tentang pengetahuan responden dalam hal ini pemilih pemula adalah bahwa Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) 2018 di Kabupaten Donggala rata-rata merupakan pertama kalinya mendapat kesempatan memilih. Dan tanggapan responden terhadap pemanfaatan media sosial dalam Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) cukup memberikan pengaruh dalam membangun persepsi pemilih pemula. Akan tetapi pada kenyataannya pilihan tersebut lebih banyak dipengaruhi pilihan keluarga karena dinilai belum matang dalam menentukan pilihan tersebut.

Adapun persepsi tentang pemanfaatan media sosial dalam hal ini *Facebook*, sebagaimana pilihan

yang paling dominan digunakan pemilih pemula, maka dapat diuraikan dalam pembahasan berikut ini; Persepsi Berdasarkan Perhatian, Perhatian yaitu kemampuan untuk menangkap rangsangan yang datang dari luar dirinya, khususnya terhadap rangsangan menarik dirinya. Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu orang dengan orang yang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi. Dalam menyadari atau belum mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Dari hasil penelitian, sesuai yang dikaitkan dengan teori persepsi sebagaimana pandangan Sarwono (2004:43-44) menunjukkan bahwa: 1). terdapat 58 responden yang menyatakan perhatian pada berita tentang pilkada melalui *Facebook*; 2). terdapat 55 responden yang menyatakan mengikuti perkembangan pada pilkada melalui media sosial *Facebook*; 3). *Facebook* dalam pilkada Donggala mampu merangsang simpatik pemilih pemula yang ditandai dengan pilihan responden sebanyak 54 orang; 4). kesesuaian informasi dan harapan dianggap tidak sesuai bagi responden dengan jumlah responden sebanyak 42 orang (59,15%); 5). terdapat 46 responden (64,79%) yang menyatakan bahwa informasi pilkada tidak dapat

mempengaruhi pola pikir pemilih pemula; 6). informasi melalui *Facebook* tentang pilkada menjadi sesuatu yang tidak dibutuhkan hal ini dapat dilihat dari pilihan responden sebanyak 34 orang atau (47,89%); 7). terdapat 46 responden yang menyatakan bahwa media sosial *Facebook*, baik untuk menyampaikan informasi tentang kandidat; 8). 42 responden (59,15%) menilai bahwa media sosial *Facebook* dianggap tidak mampu mempengaruhi pilihan pada pemilih pemula; 9). terdapat 53 responden yang menyatakan sistem nilai penting dalam media sosial *Facebook* dalam pilkada; 10). terdapat 51 responden (71,83) menyatakan bahwa media sosial *Facebook* pada pilkada tidak bertentangan dengan sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat; 11). terdapat 57 responden yang menyatakan bahwa informasi yang didapatkan dalam media sosial *Facebook* terdapat kesesuaian dengan kepribadian; 12). 34 responden yang menyatakan terdapat perbedaan persepsi diantara pemilih pemula dalam menentukan pilihan pada pilkada Kabupaten Donggala.

Selain pandangan Sarwono (2000) tentang jenis persepsi, juga digunakan pandangan Liliweri (2011: 157- 158), yaitu terdapat tahapan dalam persepsi, yaitu: (1) Individu memperhatikan dan membuat seleksi, umumnya responden dalam menentukan pilkada mengatakan bahwa informasi lewat *Facebook* tidak mempengaruhi pilihan mereka, ini menunjukkan mereka sangat selektif terhadap informasi melalui media tersebut; (2) Individu mengorganisasikan objek yang ditangkap indra, hal ini dapat dilihat

bahwa individu mengorganisir setiap informasi tentang pilkada melalui *Facebook* bukan merupakan kebutuhan, dan (3) Individu membuat interpretasi terhadap informasi sangat dimungkinkan karena informasi tentang pilkada melalui *Facebook* tidak berpengaruh terhadap pilihan mereka.

Dalam persepsi sebagaimana Irwanto (2002: 71), yang menyatakan bahwa setelah individu melakukan interaksi dengan obyek- obyek yang di persepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu: (a) Persepsi positif, dan (b) persepsi negatif. Hal ini sangat tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang objek yang dipersepsi. Berdasarkan hasil lapangan terhadap 71 responden sebagaimana pada tabel 4.3.a terdapat 42 orang atau (59,15%) yang menyatakan bahwa kesesuaian harapan atau informasi sangat tidak sesuai. Demikian pula pada tabel 4.3.b bahwa peran media sosial *Facebook* tidak membantu memberikan informasi sejumlah 45 orang atau (63,38%) dari data ini memberikan penjelasan bahwa persepsi responden terhadap informasi melalui *Facebook* cenderung negatif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Persepsi Pemilih Pemula Tentang Pemanfaatan Media Sosial *Facebook* pada Pilkada 2018 di Kabupaten Donggala” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perhatian responden terhadap berita pilkada melalui *facebook* sejumlah 58

- responden hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki perhatian. Termasuk didalamnya mengikuti perkembangan dan mampu merangsang simpatik pemilih pemula;
2. Set, terdapat 42 responden (59,15%) menyatakan bahwa kesesuaian informasi dan harapan pada informasi melalui *facebook* dianggap tidak sesuai.
 3. Kebutuhan, informasi melalui *facebook* tentang pilkada menjadi sesuatu yang bukan kebutuhan hal ini dapat dilihat dari pilihan responden sebanyak 34 orang (47,89%);
 4. Sistem Nilai, terdapat 53 responden yang menyatakan bahwa sistem nilai itu penting dalam media sosial *facebook* dan tidak bertentangan dengan nilai yang berlaku dalam masyarakat.
 5. Kepribadian, terdapat 57 responden yang menyatakan bahwa informasi yang didapatkan dalam media sosial *facebook* terdapat kesesuaian dengan kepribadian dan terdapat perbedaan persepsi diantara pemilih pemula dalam menentukan pilihannya.

Referensi

- Agus, SB. 2016. *Deradikalisasi Dunia Maya Mencegah Simbiosis Terorisme dan Media*. Jakarta: Daulat Press Jakarta.
- Baran, Stanley J. 2004. *Theory of Media Literacy: A Cognitive Approach*. London: Sage. Bungin,
- Burhan. 2014. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Chaplin, J.P. 2014. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- El Ishaq, Ropingi. 2017. *Public Relations Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Garna, Judistira K. 1996. *Ilmu-ilmu Sosial Dasar Konsep, Posisi*. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.
- Ibrahim, Subandi dan Yosallriantara. 2017. *Komunikasi Yang Mengubah Dunia; Revolusi Dari Aksara*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- M. Kaplan, Andreas dan Michael Haenlein. 2010. *Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*. Kelley School of Business, Indiana University.
- Mandiberg, Michael. 2012. *The Social Media Reader*. London: New York University Press. Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja
- Rosdakarya Offset. Subiakto, Henry dan Ida, Rachmah. 2012. *Komunikasi politik, media, dan demokrasi*. Jakarta: Kencana.
- J. Severin, Werner dan Jr W. Tankard. 2011. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, & Terapan di Dalam Media Massa, Edisi Ke-5*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Prenadamedia Group. Nasrullah, Rulli. 2016. *Teori dan Riset: Media Siber (cybermedia)*. Jakarta: Kencana.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, WirawanSarlito. 2000. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Auvinen, Ari-Matti. *Social Media – The New Power of Political Influence*.
- B. Ellison, Nicole dan Danah M. Boyd. 2008. *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship*.
- Habermas, Jurgen. 2006. *Communication Theory*.
- Lalolo K.P. dan Zainal Munawaroh. 2018. *Partisipasi Politik Pemilih Pemula Dalam Bingkai Jejaring Sosial di Media Sosial*. Universitas Swiss German.
- Wardhani, Primandha Sukma Nur. 2018. *Partisipasi Politik Pemilih Pemula dalam Pemilihan Umum*.
- Zafarani, Reza et al. 2014. *Social Media Mining*. America: University of Cambridge

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALU DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT AKAN KEBERSIHAN LINGKUNGAN

Clara Peggy Claudia

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako

Email: claudiaclarapeggy@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Dinas lingkungan hidup Kota Palu Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Mengenai Kebersihan Lingkungan. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif kualitatif. Dasar penelitian pada penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah informan sebanyak 3 (tiga) orang, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yakni reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan yakni mengenali sasaran komunikasi yang terdiri atas faktor kerangka referensi khalayak dari latar belakang masyarakat serta faktor situasi dan kondisi. Pengkajian tujuan pesan komunikasi oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu umumnya tentang meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan, pelaksanaan kegiatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tidak terlepas dari media yakni, panflet, HT (Handy Talkie), aplikasi *google maps mobile*, *whatsapp group*.

Kata Kunci: Strategi; Komunikasi; Dinas Lingkungan Hidup

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Perkembangan zaman yang semakin maju dan pola konsumsi manusia juga semakin banyak, semuanya serba instan dan higienis baik makanan maupun yang lainnya. Namun dibalik kemudahan dan ke higienisan tersebut banyak masalah yang ditimbulkan. Salah satu diantaranya yaitu sampah.

Sampah, begitu mendengar kata tersebut pikiran kita akan langsung membayangkan pada sesuatu yang berserakan, kotor, menjijikan, bau tidak sedap, barang tidak berguna, dan lain sebagainya. Sehingga sampah menjadi sesuatu yang tidak menarik dan harus disingkirkan supaya tidak mengganggu kenyamanan lingkungan. Barang-

barang yang sudah tidak dipergunakan lagi, maupun bahan sisa dari proses kegiatan sehari-hari adalah sumber yang tidak dapat kita hindari, akhirnya kita sendirilah sebagai *produsen* utama sampah. Sampah yang kita hasilkan akan segera memenuhi tempat-tempat sampah disekitar rumah kita, setelah tempat sampah kita penuh, sampah tersebut kita buang ke tempat pembuangan sampah akhir. Bisa kita bayangkan, bila kegiatan produksi sampah ini berlangsung setiap hari dan terus menerus, berapa jumlah sampah yang akan menggenangi tempat-tempat pembuangan akhir.

Kebersihan merupakan suatu hal yang mempengaruhi kualitas hidup di masyarakat, terwujudnya lingkungan yang bersih salah satu faktor penunjang kesehatan makhluk hidup. Namun permasalahan saat ini untuk mewujudkan lingkungan yang bersih, tidak terlepas kaitannya dengan masalah sampah yang dari hari ke hari semakin menumpuk, hal ini disebabkan karena penambahan penduduk yang semakin meningkat dan disertai juga dengan aktivitas manusia yang semakin berkembang dan pembangunan yang dilakukan juga terus meningkat, sehingga bertambahnya volume sampah dan jenis sampah yang beragam. Akibatnya, terjadi penumpukan sampah yang menimbulkan bau yang tidak sedap dan mengurangi tingkat kesuburan tanah. Untuk menanggulangi masalah ini peran dan kesadaran masyarakat diperlukan untuk mengurangi dan mengelola sampah. Selain peran masyarakat, peran Dinas Lingkungan Hidup

sebagai salah satu instansi pemerintahan yang sangat penting dalam mengelola sampah agar terciptanya lingkungan yang bersih dan nyaman.

Menjaga kebersihan lingkungan adalah tanggung jawab kita semua sebagai manusia. Dengan lingkungan yang bersih, tentu akan menciptakan kenyamanan dan keindahan dalam kehidupan manusia. Salah satu yang dapat merusak kenyamanan dan keindahan lingkungan ialah sampah. Sampah merupakan masalah yang dihadapi hampir negara-negara di dunia tidak hanya negara berkembang tetapi juga negara maju. Sampah ialah suatu bahan yang terbuang atau dibuang dari sumber hasil aktivitas manusia maupun alam yang belum memiliki nilai ekonomis. Pengelolaan sampah yang tidak diurus dengan baik akan mengakibatkan masalah yang besar.

Sampah telah menjadi masalah klasik di Indonesia termasuk salah satunya di Kota Palu. Sampah dengan segenap permasalahan yang dihadapi Kota Palu tidak hanya mempengaruhi estetika, kebersihan, dan kenyamanan kota, juga berpengaruh terhadap kesehatan penduduk dan lingkungan kota sebagai akibat dari produksi dan polusi sampah. Untuk mewujudkan lingkungan Kota Palu yang sehat dan bersih dari sampah sehingga penduduknya merasa nyaman dan bebas dari polusi sampah, diperlukan pengelolaan sampah secara terpadu oleh semua pihak.

Pemerintah Daerah mempunyai tugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pengelolaan

Sampah, pada Bab 3 Pasal 5 poin (a) menyatakan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk memfasilitasi, mengembangkan, dan melaksanakan upaya pengurangan, penanganan, dan pemanfaatan sampah. Berdasarkan pasal tersebut, sudah menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk pelaksanaan upaya pengurangan sampah. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah ialah membuat suatu kebijakan guna mengurangi sampah. Hal ini sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 9 Tahun 2011 bahwa dalam menyelenggarakan pengelolaan sampah, Pemerintahan Daerah mempunyai kewenangan menetapkan kebijakan dan strategi pengelolaan sampah berdasarkan kebijakan nasional dan provinsi.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu yaitu membantu Walikota dalam menyelenggarakan sebagian urusan rumah tangga Kota Pangkalpinang hal ini dilakukan untuk melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang kebersihan di lingkungan pemerintah Kota Palu yang didasarkan pada kebijakan yang ditetapkan oleh Walikota sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, peran Dinas Lingkungan Hidup sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat, guna menciptakan lingkungan yang bersih, sehingga para pegawai di instansi tersebut mampu bekerja secara optimal untuk meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Palu.

Tinjauan Pustaka Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi adalah metode, tehnik, atau cara komunikasi bekerja sehingga kita dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut.

Jika komunikator ingin mencapai tujuan yang telah direncanakan, maka dia akan melaksanakan seperangkat tugas tertentu (fungsi) dan untuk mempercepat, memperlambat membuat efektif atau tidak efektif, mendorong atau menghambat tercapainya tujuan maka komunikator menetapkan strategi (Liliweri, 2011: 133).

Berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara tidak langsung banyak ditentukan oleh Strategi Komunikasi. Peranan dan fungsi komunikasi yang dirancang komunikator untuk mencapai komunikasi yang sesuai. Mengirimkan informasi agar komunikasi mengetahui, mengirimkan pesan yang mendidik agar komunikan mengerti, mengirimkan pesan yang menghibur agar komunikan menikmati, mengirimkan pesan persuasive agar komunikan berubah sikap, agar pesan-pesa tersebut dapat dengan mudah diterima dengan baik maka perlu menyusun strategi. Semua aktivitas yang berhubungan dengan komunikasi sudah tentu tidak asal jadi, komunikasi manusia harus direncanakan, diorganisasikan, di tumbuhkan agar menjadi salah satu komunikasi yang lebih berkualitas, salah satu langkah terpenting adalah menetapkan "Strategi Komunikasi" (Liliweri, 2011: 218)

Menurut Liliweri (2011:240) :

- a. Strategi yang mengartikan, menjelaskan, dan mempromosikan suatu visi komunikasi dan satuan tujuan komunikasi dalam suatu rumusan yang baik.

- b. Strategi untuk menciptakan komunikasi yang konsisten, komunikasi yang dilakukan berdasarkan satu pilihan (keputusan) dari beberapa opsi komunikasi.
- c. Strategi berbeda dengan taktik, strategi komunikasi menjelaskan tahapan konkret dalam rangkaian aktivitas komunikasi yang berbasis pada satuan teknik bagi pengimplementasikan tujuan komunikasi. Adapun taktik adalah satu pilihan tindakan komunikasi tertentu berdasarkan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Henry Mintzberg dalam Liliweri (2011:242) menyatakan bahwa strategi terbagi atas empat (4) yaitu :

- a. Strategi adalah sebuah rencana “bagaimana” suatu cara untuk mendapatkan sesuatu dari sini atau dari sana
- b. Strategi adalah pola tindakan dari waktu ke waktu
- c. Strategi adalah suatu posisi yang mencerminkan keputusan untuk menawarkan produk atau jasa tertentu di pasar tertentu.
- d. Strategi adalah perspektif terhadap visi dan terhadap misi.

Menurut Middleton dalam Cangara (2013:61), Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Burnet dkk

dalam Efendy (2011:32) dalam buku mereka yang berjudul “*Techniques for Effective Communication*” bahwa sentral dalam kegiatan komunikasi yang juga termasuk dalam strategi komunikasi adalah:

1. *To Secure Understanding*, yaitu untuk memastikan bahwa komunikasi mengerti pesan yang diterimanya
2. *To Establish Acceptance*, yaitu pengertian dan penerimaan mereka harus dibina dalam artian dipelihara, dan
3. *To Motivate Action*, yaitu memotivasi komunikasi untuk melakukan tindakan

Tujuan Strategi Komunikasi

Adapun tujuan strategi komunikasi adalah:

- a. Memberitahu (*Announcing*), yaitu pemberitahuan tentang kapasitas dan kualitas informasi
- b. Memotivasi (*Motivating*), informasi yang disampaikan dapat memberikan motivasi kepada audiens
- c. Mendidik (*Educating*), informasi disampaikan harus bersifat mendidik
- d. Menyebarkan informasi (*Informing*), menyebarkan informasi kepada masyarakat atau audiens yang menjadi sasaran, informasi yang disebarkan informasi yang spesifik dan aktual, sehingga dapat digunakan (www.kajianpustaka.com).

Strategi Komunikasi yang Efektif

Strategi komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama merangsang pihak lain

untuk berpikir atau melakukan sesuatu. Menurut Cultip dan Center (Mulyana, 2008:113) strategi komunikasi yang efektif harus dilakukan melalui empat tahap yakni:

1. *Fact Finding*, mencari dan mengumpulkan fakta dan data sebelum seseorang melakukan kegiatan sosialisasi.
2. *Planning*, berdasarkan data dan fakta yang diperoleh dibuatlah rencana kerja mengenai strategi komunikasi yang sekiranya tepat sesuai dengan daya nalar komunikannya.
3. *Communicating*, setelah semua rencana telah disusun maka dilakukan komunikasi
4. *Evaluating*, penilaian penganalisaan kembali mengenai kegiatan strategi komunikasi yang telah dilakukan. Hasil analisis dan evaluasi ini digunakan untuk menyempurnakan kegiatan strategi komunikasi lainnya

Strategi komunikasi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis yang harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi (Effendy, 2016:32).

Komunikasi

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar hidup manusia. Melalui komunikasi seseorang dapat menetapkan sebuah keputusan, mengemukakan permasalahan,

memecahkan masalah, memberikan informasi, melepaskan ketegangan, memberikan pengetahuan, dan menanamkan keyakinan. Pada umumnya, komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata (lisan) yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal (Majid, 2016).

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang artinya “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. (Mulyana, 2005:4).

Melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh pihak lain. Akan tetapi, komunikasi hanya akan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan sama oleh komunikan. Sebuah komunikasi bukan hanya sekedar pertukaran kata. Setiap perilaku memiliki potensi komunikasi. tersenyum, merapikan rambut atau pakaian ketika ada orang lain, menatap, mengganggu, mengerutkan kening, menutup hidung ketika ada orang merokok di dekat

dan berbagai contoh perilaku lainnya. Komunikasi merupakan perwujudan dari ekspresi manusia tentang apa yang dipikirkan dan dirasakannya baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Mulyana (2005: 45).

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian ini data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan tidak menggunakan perhitungan analisis data statistik. Menurut M. Nazir (2003:17) tujuan deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memaparkan atau menerangkan secara lebih baik mengenai “Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan”.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pelaksanaan pembangunan disuatu wilayah merupakan wujud eksistensi pemerintah di wilayah tersebut. Menurut Saul M Katz pembangunan merupakan perubahan yang berlangsung secara luas dalam masyarakat bukan hanya sekedar perubahan pada sektor ekonomi saja, tetapi mencakup masalah-masalah perubahan ekonomi, sosial, politik dimana masalah tersebut saling berhubungan satu sama lain. Pembangunan adalah proses perubahan terencana yang merupakan interaksi antar banyak pihak dalam rangka mengupayakan perbaikan

mutu hidup masyarakat dalam menggunakan teknologi yang terpilih, sehingga komunikasi pembangunan dapat diartikan sebagai proses interaksi seluruh pemangku kepentingan pembangunan yang terdiri dari pemerintah, tokoh masyarakat, tokoh agama, LSM dan kelompok/organisasi sosial.

Komunikasi yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas yaitu mempengaruhi orang lain atau audiens dengan menampilkan komunikator, rancangan pesan, media yang dapat mempersuasi komunikasi dan mengandung unsur-unsur komunikasi, Cangara (2016:24-27) yaitu:

1. Sumber, pembuat atau pengirim informasi dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu yang menyampaikan pesan khususnya kepada masyarakat terkait meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan.
2. Pesan, informasi yang disampaikan Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu terutama Bidang Pengelolaan Sampah kepada masyarakat terkait program sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan yang disampaikan secara tatap muka.
3. Media, alat yang digunakan Bidang Pengelolaan Sampah dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat, Bidang Pengelolaan Sampah menggunakan media sosial dan *internet* seperti memakai aplikasi *Google Maps Mobile*

dan *WhatsApp* grup dalam membantu penyampaian pesan kepada masyarakat.

4. Penerima, pihak yang menjadi sasaran program sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan yang dijalankan Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu di Bidang Pengelolaan Sampah.
5. Pengaruh, perbedaan yang dirasakan masyarakat sebelum dan sesudah menerima program dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa masyarakat yang merasakan dari program sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan.
6. Umpan balik, respon atau pengaruh yang ditujukan masyarakat setelah menerima program Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu, dari hasil penelitian beberapa masyarakat juga menunjukkan respon negatif terkait cara berkomunikasi Bidang Pengelolaan Sampah dalam menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang sudah dimengerti.

Strategi komunikasi dan perencanaan diperlukan dalam proses pembangunan agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi perlu ditempatkan pada fungsinya, bukan hanya untuk membangkitkan kesadaran, memberi informasi, mempengaruhi atau mengubah perilaku, melainkan komunikasi juga

berfungsi untuk mendengarkan mengeksplorasi lebih dalam, memahami, memberdayakan, dan membangun konsesus untuk perubahan, karena itu komunikasi diperlukan untuk mendukung proses pembangunan. Strategi komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan dilakukan oleh yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan tugas dan kegiatan penyuluhan, pelayanan, evaluasi dalam program sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan.

Seperti yang dikatakan Burnet dkk dalam Effendy (2011 : 32) bahwa sentral dalam kegiatan komunikasi yang termasuk dalam strategi komunikasi yaitu: (1) *To Secure Understanding*, yaitu untuk memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya, namun yang peneliti dapat di lapangan bahwa ada beberapa komunikator (Bidang Pengelolaan Sampah) yang menyampaikan pesan kepada komunikan (masyarakat) masih belum bisa diterima. Kadang Bidang Pengelolaan Sampah tersebut menggunakan bahasa yang tidak dimengerti masyarakat (2) *To Establish Acceptance*, yaitu pengertian dan penerimaan mereka harus dibina dalam artian dipelihara, yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa untuk pembinaan bidang pengelolaan sampah punya kegiatan yang melibatkan masyarakat seperti sosialisasi, dari kegiatan tersebut masyarakat bisa dilibatkan dan diberikan pengertian terkait pentingnya menjaga kebersihan akan

lingkungan hidup dan (3) *To Motivate Action*, yaitu memotivasi komunikasi untuk membuang sampah pada tempatnya dan menjaga kebersihan lingkungan, Bidang Pengelolaan Sampah memotivasi masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan melalui aplikasi yang sudah disepakati agar masyarakat mau membantu dan bekerja sama dengan dalam menjaga kebersihan lingkungan, menjelaskan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan sekitar untuk diri sendiri dan orang lain agar bisa menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman berdasarkan tujuan dari adanya sosialisasi tersebut.

Program sosialisasi adalah program yang dikeluarkan Dinas Lingkungan Hidup khususnya bidang pengelolaan sampah dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan. Hal ini dilakukan untuk kesejahteraan masyarakat, yang sangat bermanfaat untuk terhindar dari penyakit dan nyaman dengan lingkungan sekitarnya. Program sosialisasi yang dibuat Dinas Lingkungan Hidup dan Bidang Pengelolaan Sampah ini merupakan suatu upaya dalam melakukan pembangunan bagi masyarakat itu sendiri. pembangunan tersebut adalah sebuah hubungan yang saling berkaitan dalam rangka melakukan pengarahan, mengendalikan dan juga mewujudkan setiap bentuk perubahan yang mengarah kepada kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan bidang pengelolaan sampah, bertujuan untuk menginformasikan dan mengajak

memahami, mengikuti dan melaksanakan sosialisasi dalam upaya mencapai lingkungan yang bersih. Untuk mencapai tujuan tersebut maka petugas sosialisasi paling tidak ada tiga kemampuan yang harus dimiliki oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu :

1. Kemampuan Berkomunikasi, seorang Dinas Lingkungan Hidup harus bisa berkomunikasi dengan baik dan benar sehingga mampu menyampaikan informasi kepada khalayak/sasaran dan harus mampu dalam melakukan trik-trik komunikasi sekaligus mampu menerjemahkan pesan kedalam bahasa yang lebih akrab dengan masyarakat setempat sehingga masyarakat bisa lebih mudah mengerti dengan apa yang disampaikan. Namun berdasarkan temuan di lapangan bidang kebersihan yang turun langsung bertemu dengan masyarakat belum mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat, sehingga terjadi kesalahpahaman penyampaian pesan yang merupakan hambatan antara Dinas Lingkungan Hidup dan masyarakat.
2. Kemampuan bekerja, dengan data Dinas Lingkungan Hidup khususnya bidang pengelolaan sampah harus bisa menguasai proses pengumpulan data, pengelolaan, penyajian, dan juga pemanfaatan data kependudukan/masyarakat, demografi, serta data wilayah dan juga potensinya, termasuk

data tokoh masyarakat setempat dan juga kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Berdasarkan temuan di lapangan, hal ini belum tercapai, karena belum semua pihak Dinas Lingkungan Hidup yang mampu menguasai pengelolaan dan penyajian data mereka baru mampu menguasai proses pengumpulan data dan pemanfaatan data tokoh masyarakat.

3. Kemampuan membangun jaringan dan berkoordinasi dengan berbagai pihak Dinas Lingkungan Hidup khususnya Bidang Pengelolaan Sampah harus mampu membangun jaringan/koordinasi dengan berbagai pihak, tidak hanya dengan unsur pemerintah, tetapi sosialisasi harus melibatkan tokoh masyarakat atau orang-orang yang memiliki pengaruh di masyarakat, hal ini dimaksudkan agar tujuan sosialisasi dapat tercapai sesuai harapan yang diinginkan. Hal ini sudah dilakukan Bidang Pengelolaan Sampah dengan melibatkan masyarakat dan kelurahan untuk membantu mereka dalam kegiatan sosialisasi penyampaian informasi melalui internet maupun melalui media sosial.

Dinas Lingkungan Hidup khususnya Bidang Pengelolaan Sampah diharapkan mampu menginformasikan dan mengajak masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam program yang sudah

direncanakan pemerintah terkait meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan sesuai dengan tujuan strategi komunikasi yaitu:

1. Membantu (*Announcing*), yaitu memberitahukan tentang manfaat dan pentingnya membuang sampah pada tempatnya, karena membuang sampah pada tempatnya itu sendiri baik untuk diri sendiri dan lingkungan sekitar.
2. Memotivasi (*Memotivating*), informasi yang disampaikan dinas kebersihan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan.
3. Mendidik (*Educating*), informasi yang disampaikan diharapkan dapat merubah pola pikir masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan lingkungan sekitar.
4. Menyebarkan informasi (*Informating*), informasi yang disebarkan bersifat persuasif (membujuk) masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan sekitar.

Terkait dengan pencapaian tujuan tersebut maka dalam pelaksanaan sosialisasi, Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu menerapkan berbagai strategi atau pendekatan yang mudah dan efektif serta memperhatikan kebutuhan masyarakat yang menjadi sasaran sosialisasi. Hal ini sebagai bentuk keterlibatan membaaur dengan masyarakat agar di dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat lebih mudah diterima dan memahami

keinginan dari masyarakat yang sesuai dengan tujuan utama komunikasi (Liliweri, 2011:128), yaitu membangun atau mengelola relasi antarpersonal, membantu orang lain dengan bermain/bergurau.

Berdasarkan Strategi komunikasi menurut Cutlip dan Center (Mulyana, 2008:113) terdapat empat (4) tahap yaitu: (1) *Fact Finding* (2) *Planning* (3) *Communicating* (4) *Evaluating*. Dari hasil pengamatan dan wawancara peneliti melihat dari keempat tahap strategi komunikasi tersebut. Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu dan bidang pengelolaan sampah sudah hampir melakukan semua tahap perencanaan tersebut namun ada beberapa tahap yang tidak lakukan seperti pembuatan brosur dan poster, tahap-tahap tersebut dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu khususnya dibagian kasubag keuangan karena mereka yang mengadakan pembuatan retribusi, bidang pengelolaan sampah hanya membantu menjalankan tahap-tahap yang sudah ditentukan tersebut.

Proses komunikasi tidak selamanya berjalan lancar, banyak sekali terdapat kesalahan-kesalahan penyampaian, penerimaan, bahkan kesalahan ketika harus mengartikan pesan atau informasi yang diterima. Hambatan komunikasi yang terjadi di Dinas Lingkungan Hidup dalam melakukan penyuluhan terkait meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan adalah hambatan yang terjadi dari komunikator, dimana masih ada anggota bidang pengelolaan sampah yang kurang akan pelatihan berkomunikasi, sehingga cara mereka berkomunikasi ke masyarakat itu

kadang sulit untuk dicerna dan diterima oleh masyarakat, kemampuan menjadi penyampai pesan masih kurang sehingga menyebabkan gangguan semantik dimana pesan informasi yang disampaikan menjadi sulit untuk dipahami karena adanya perbedaan bahasa antara komunikator dan komunikan yang menyebabkan masyarakat kurang paham maksud yang disampaikan bidang pengelolaan sampah. Selain komunikator, hambatan juga terjadi pada media yang digunakan untuk menyampaikan pesan seperti kurangnya penyampaian informasi melalui media cetak poster dan brosur, penyebaran media cetak tersebut dilakukan hanya bagian kelurahan maupun tempat sosialisasi sehingga masyarakat yang berada jauh dari tempat tersebut sedikit sulit mendapatkan informasi tentang meningkatkan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan. Hambatan yang selanjutnya terjadi dari komunikan sendiri yang merupakan sasaran dari program sosialisasi seperti kurangnya pemahaman dan daya tangkap terkait informasi yang di sosialisasikan sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengerti apa yang disampaikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian observasi dan wawancara di Dinas Lingkungan Hidup mengenai “Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Kebersihan Lingkungan Hidup” maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Program sosialisasi yang dilaksanakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu yaitu dalam bentuk sosialisasi langsung ke masyarakat (Kelurahan) dengan melakukan strategi komunikasi menurut Culti dan Center. Selain sosialisasi langsung, penyebaran informasi terkait program sosialisasi juga dilakukan melalui sosial media dan internet yang berupa aplikasi *Google maps mobie*, serta media pendukung lainnya yang digunakan pada saat sosialisasi yaitu *WhatsApp group* dan *Facebook*.

- a. *Fact Finding*, dinas lingkungan hidup kota palu melakukan analisis (riset) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesadaran masyarakat terhadap kebersihan lingkungan, karena di jalan soekarno hatta masih banyak sampah berserakan, serta masalah yang terdapat pada saat riset ialah sulitnya menyampaikan informasi secara langsung mengenai buang sampah pada tempatnya.
- b. *Planning*, pada tahap *planning* Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu menentukan komunikator yaitu memilih orang-orang yang mampu berkomunikasi secara persuasif serta sudah berpengalaman di bidangnya seperti Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu maupun Kepala Bidang Pengelolaan Sampah. Pada tahap menentukan komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu dan Bidang

- Pengelolaan Sampah memilih masyarakat yang menjadi sasaran dari program sosialisasi. Pada tahap menentukan tujuan Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu melihat permasalahan berdasarkan hasil riset. Sedangkan, pada tahap menentukan pesan Bidang Pengelolaan Sampah tidak melakukan, yang menentukan ialah Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu, Bidang Pengelolaan Sampah hanya membantu menjalankan pesan yang ada dalam program dari Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu.
- c. *Communicating*, pada tahap ini juga Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu sudah melakukannya tetapi bahasa yang disampaikan kurang dimengerti oleh masyarakat (Kelurahan) sehingga penyampainnya kurang dimengerti.
 - d. *Evaluating*, evaluasi yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu terhadap masyarakat dan melihat data masyarakat dari kelurahan. Evaluasi terhadap komunikator juga dilakukan dengan melihat sejauh mana pengetahuan komunikator dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Serta evaluasi terhadap media untuk melihat berapa banyak masyarakat yang bisa menerima dan mencerna terkait informasi/pesa yang disampaikan terkait program sosialisasi terkait program

sosialisasi melalui *internet*, sosial media maupun bertatap muka.

Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program sosialisasi berupa hambatan pada komunikator yaitu penggunaan bahasa yang berbeda antara sosialisasi dan masyarakat, kemampuan berkomunikasi yang kurang karena kurangnya pelatihan. Hambatan pada media juga terjadi yaitu penyebaran informasi melalui media cetak dan poster masih kurang dan penempatan bak sampah yang masih terlalu jauh dari tempat tinggal masyarakat. hambatan pada komunikasi yaitu kurangnya kemampuan dalam menerima dan mencerna informasi/pesan dan pengetahuan menggunakan aplikasi google maps mobile yang menyebabkan masyarakat kurang paham dalam penggunaan aplikasi terlebih bagi orang tua yang berusia lanjut.

Referensi

Blundel, Richard, 2004. *Effective Organizational Communication Perspective, Principles and Practices*, Second Ed Prentice Hall

Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan Dan Straregi Komunikasi*. Jakarta PT Rajagrafindo Persada

Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta Rajawali Pers

Effendy, Onong Uchjana 2011. *Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2017. *Ilmu Komunikasi*

Herimanto, Bambang & Indrojono. 2005. *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta: Amara Books

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

Majid, M. I. R. (2016). Pengaruh Komunikasi Kepala Sekolah Terhadap Profesionalisme Guru dan Kinerja Pegawai di MTs Negeri Kendal. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Muhammad, A. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya

M.A, Morris. 2010. *Periklanan : Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Kencana

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Ruslan Rosady, 2002, *Kiat dan Strategi Kampanye PR edisi Revisi*. PT. Raja Grafindo Persada.

Siagian, Sondang. 2014. *Manajemen Strategi*. Jakarta. Bumi Aksara

2009. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

PROSES PERSEPSI BAWAHAN PADA KEPEMIMPINAN ATASAN DIVISI HUMAS DPRD PROVINSI SULAWESI TENGAH

Dista Fatmalasari

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako

Email: distafatmalasari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi bawahan pada kepemimpinan atasan divisi humas DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. Tipe penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu tipe ini digunakan untuk memberikan gambaran dan menguraikan tentang keseluruhan objek yang diteliti sesuai dengan data yang diperoleh. Penelitian ini dilaksanakan di kantor DPRD Sulawesi Tengah pada bagian Divisi Humas dan Protokol. Penelitian ini melibatkan pimpinan dan staf divisi humas dan protokol Sulawesi Tengah. Konsep penelitian mengarah pada teori proses persepsi (Sobur 2003:446) yaitu seleksi, interpretasi dan reaksi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang mendalam setelah itu hasil penelitian dipaparkan secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya proses persepsi dapat dilakukan penilaian dengan cara menyeleksi karakteristik atasan yang menjabat memiliki sikap yang kurang baik dalam berbicara secara verbal yang ditunjukkan kepada staf humas dan protokol tersebut, setelah menyeleksi dapat dilakukan interpretasi pimpinan yang dinilai kurang profesional dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada staf Humas DPRD Provinsi Sulawesi Tengah dengan SOP yang diberlakukan, dan reaksi yang ditunjukkan staf Humas DPRD Provinsi Sulawesi Tengah melihat dan menilai tindakan yang dilakukan pimpinan terhadap staf kurang profesional dalam berkepemimpinan karena kurangnya kenyamanan dalam bekerja dan kurangnya menjalin komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

Kata Kunci: Humas; Persepsi; Proses

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial dan hidup berkelompok dalam kehidupan sehari-hari, tentu tidak luput dari interaksi atau komunikasi (Nur Inah, 2015). Komunikasi merupakan komponen yang paling penting dari kehidupan kita, karena kita dipaksa untuk berkomunikasi,

terlepas dari sarana atau saluran yang digunakan (Dan, 2018). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian berita dan ide dari suatu sumber berita ke suatu tempat tujuan (Zahara Abstrak, 2018). Komunikasi dapat terjadi dalam tataran komunikasi intrapribadi, antarpribadi, kelompok kecil, kelompok besar/*public*,

organisasi dan komunikasi massa. Komunikasi intrapribadi adalah proses seseorang menerima informasi, mengolahnya, menyimpannya, dan menghasilkannya kembali (Yani, 2018). komunikasi antar pribadi didefinisikan sebagai komunikasi yang berlangsung antara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas, seperti layaknya hubungan anak dan ayah (M. Handayani et al., 2017). Sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Apabila jumlah orang dalam kelompok itu sedikit yang berarti kelompok itu kecil, komunikasi yang berlangsung disebut komunikasi kelompok kecil. Namun apabila jumlah orang dalam kelompoknya banyak berarti dinamakan komunikasi kelompok besar (Petra et al., 2017). organisasi adalah unit sosial atau entitas sosial yang didirikan manusia untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan sekelompok manusia minimal dua orang, mempunyai kegiatan terkoordinir, teratur dan terstruktur, didirikan untuk mencapai tujuan tertentu dan mempunyai identitas diri yang membedakan satu entitas dengan entitas lainnya (Nudin, 2017). Komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa. Media massa dalam cakupan pengertian komunikasi massa itu adalah surat kabar, majalah, radio, televisi, atau film (Wilantari & Memoriance, 2018).

Di dalam kelompok ataupun organisasi, selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari atasan dan bawahannya (Baihaqi & Martino, n.d.). Pencapaian kinerja pegawai yang efisien dipengaruhi oleh

peran pimpinan dalam membangun dan mengarahkan bawahan karena pimpinan baik secara individu maupun sebagai anggota kelompok tidak dapat bekerja sendiri. Untuk itu, seorang pimpinan dituntut untuk dapat mengkomunikasikan hal-hal, baik yang berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah dan kebijaksanaan lainnya.

Humas dan Protokol adalah salah satu bagian Divisi di kantor DPRD Provinsi Sulawesi Tengah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah di provinsi / kabupaten/kota di Indonesia. Masalah yang terjadi di kantor DPRD Provinsi Sulawesi Tengah sebagai objek yaitu permasalahan internal antara atasan dan bawahan pada divisi Humas dan Protokol, permasalahan tersebut terjadi berawal dari pergantian Kasubag Humas dan Protokol lama ke Kabag Humas dan Protokol baru pada pertengahan bulan Agustus 2017. Dengan adanya Kabag baru tersebut, memungkinkan adanya kebijakan-kebijakan baru pula tentang program-program kerja dan adanya perubahan cara pandang bawahan terhadap atasan. Dikarenakan adanya penilaian awal yang kurang baik seperti cara berkomunikasi yang kasar dan tidak menggunakan bahasa yang baik, serta berbicara dengan nada suara yang keras yang membuat bawahan langsung menilai buruk terhadap atasan tersebut, sehingga bawahan membandingkan atasan lama dan atasan baru. Atasan lama dikenal sebagai atasan yang berkomunikasi dengan bahasa yang halus dan lembut kepada setiap stafnya, dan setiap

pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh bawahan dikerjakan oleh atasan, sehingga bawahan menjadi malas dan terbiasa dengan pekerjaan yang sedikit, namun atasan yang sedang menjabat saat ini berbeda dengan atasan sebelumnya yang melimpahkan pekerjaan kepada bawahan sesuai dengan SOP yang diberikan agar bawahan mengerti apa saja tugas dan fungsi humas. Atasan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah tidak ingin memanjakan bawahannya seperti yang dilakukan oleh atasan sebelumnya maka dari itu atasan yang sekarang menjabat sebagai kasubag humas dan protokol dinilai oleh bawahannya kurang memuaskan karena komitmen dan aturan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan fakta yang ada.

Tinjauan Pustaka

Definisi Komunikasi

Sejalan dengan perkembangan ilmu komunikasi sebagai ilmu pengetahuan yang bersifat *multidisipliner*. Ilmu multidisipliner adalah ilmu yang pendekatannya dalam pemecahan suatu masalah dengan menggunakan tinjauan berbagai sudut pandang banyak ilmu yang relevan. definisi yang diberikan oleh para pakar pun semakin banyak dan beragam (Yuliaty et al., 2017). Menurut Carl I. Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai: upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap (Nurmala, 2019).

Komunikasi Organisasi

Menurut Wiryanto bahwa komunikasi organisasi ialah

pengiriman serta penerimaan beragam pesan organisasi di dalam kelompok formal atau informal dari suatu organisasi (Slamet Bambang Riono, 2020). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui dan berlaku dalam organisasi itu sendiri yang sifatnya berorientasi kepentingan organisasi (Ahmad, 2016). komunikasi informal/ non formal, yaitu komunikasi yang tidak direncanakan dan tidak ditentukan dalam struktur organisasi (S. Handayani, 2017)

Persepsi

Secara etimologis, persepsi berasal berasal dari kata *perception* (Inggris) berasal dari bahasa latin *perception*; dari *percipare* yang artinya menerima atau mengambil (Hidayat, 2016). Sondang P. Siagian berpendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu dalam lingkungannya (Effendy & Sunarsi, 2020). Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat pengelihatannya, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman (Effendy & Sunarsi, 2020).

Proses Persepsi

Bimo Walgito menyatakan bahwa terjadinya persepsi melalui beberapa tahapan proses sebagai berikut: (a) Proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia; (b) Proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya

stimulus yang diterima oleh alat indra melalui saraf sensoris ke dalam otak; (c) Proses psikologis, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima oleh alat indra. Proses ini merupakan proses terakhir dan merupakan persepsi sebenarnya. Selanjutnya, respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (Thomas, 2016).

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena ditinjau dari pembahasan masalahnya serta hasil yang akan dicapai penelitian ini yaitu proses persepsi bawahan pada kepemimpinan atasan divisi Humas dan Protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian deskriptif menurut Whitney yaitu penelitian untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat (Anton et al., 2016). Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif 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 (Pradana, 2016).

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan kantor DPRD sebagai lokasi penelitian ini, karena melihat adanya masalah yang terjadi pada atasan dan bawahan di divisi Humas dan Protokol DPRD Sulawesi Tengah. Dalam hal ini, bagaimana proses persepsi bawahan terhadap kepemimpinan atasan divisi Humas dan Protokol DPRD Provinsi Sulawesi

Tengah. Subjek penelitian yaitu orang-orang yang dipilih diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan riset atau yang dapat disebut dengan informan. Subjek penelitian yaitu orang-orang yang dipilih diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan riset atau yang dapat disebut dengan informan. Kemudian teknik sampling yang diambil adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti (Ayu & Purba, 2017)

Teknik ini mencakup kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Adapun kriteria yaitu orang-orang yang bekerja pada bidang kehumasan DPRD Provinsi Sulawesi Tengah, dan mengetahui kinerja atasan lama dan atasan baru sehingga mereka membandingkan kinerja atasan baru selama menjabat sebagai kasubag Humas dan Protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah.

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian penulis menggunakan proses persepsi bawahan untuk mengetahui kinerja atasan pada divisi humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah yang dianggap masih sangat kurang dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai atasan. Dengan adanya metode persepsi komunikasi terhadap atasan sehingga bawahan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah bisa mempresepsikan proses

kerja dan tingkah laku atasan selama menjabat sebagai kasubag humas & protokol, karena selama ini bawahan menilai kurang baik terhadap atasan yang sekarang disebabkan atasan yang kurang profesional dalam bekerja, sikap yang ditunjukkan selama ini kurang baik dimata bawahan dan cara berkomunikasi yang digunakan secara verbal selama ini tidak menunjukkan selayaknya seorang atasan ketika sedang adanya rapat maupun berbicara secara langsung dengan menggunakan bahasa yang tidak semestinya pimpinan ucapkan kepada bawahan maka dari itu staff humas kurang *respect*. Keberadaan seorang atasan humas yang tidak hanya ahli dan berpengalaman, tetapi juga didukung oleh sumber-sumber daya yang modern.

Adanya hubungan komunikasi yang terus menerus dilakukan atasan terhadap bawahan dalam rangka menyampaikan informasi/pesan mengenai kebijakan tugas dan fungsi humas terhadap bawahan. Maka hal itu menimbulkan kesan/persepsi dari bawahan terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai seorang humas tersebut. Persepsi bawahan merupakan kesan yang muncul sebagai akibat dari pengalaman yang diterima dari atasan atau dari lingkungan kerja atau bisa dikatakan persepsi yang dirasakan oleh bawahan merupakan persepsi emosional seorang manusia yang didapat ketika mendapatkan rangsangan dari seorang atasan dilingkungan humas dan protokol sehingga memunculkan penilaian terhadap kinerja atasan tersebut yang mengandung resiko. Persepsi yang diberikan bawahan terhadap atasan humas akan positif apabila dalam melakukan kegiatannya atasan humas

selalu memberikan yang terbaik untuk setiap bawahan di divisi humas dan protokol atau sebaliknya. Untuk itu, agar persepsi yang di munculkan positif, maka atasan humas harus memaksimalkan kinerjanya dalam membantu setiap tugas dan fungsi untuk mewujudkan tujuan sesuai dengan visi misi yang ada.

Atasan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah sudah memberikan yang terbaik kepada bawahan, dan memberikan tugas dan tanggung jawab yang ada agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya sebagai staff divisi humas dan protokol. Atasan humas dan protokol bersikap tegas kepada bawahan yang tidak mengikuti aturan yang ada di humas. Semua pekerjaan dilimpahkan kepada setiap bawahan sesuai tugas – tugas mereka agar staff humas mendapatkan tanggung jawab masing – masing. Akan tetapi bawahan masih menilai negatif atasan divisi humas dan protokol karena tugas dan fungsi humas yang diberikan tidak sesuai aturan yang ada sehingga sebagian staff humas tidak mengetahui tugas dan tanggung jawab mereka sebagai staff humas, dan cara komunikasi yang digunakan oleh atasan masih kurang sopan dan bawahan menilai atasan masih kurang profesional dalam bekerja, atasan juga dinilai masih kurang dalam menangani setiap permasalahan yang ada di divisi humas dan protokol baik secara eksternal maupun internal.

Bawahan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah terbiasa dengan proses kerja yang diterapkan oleh atasan sebelumnya yang selalu memanjakan bawahannya, setiap tugas dan fungsi yang semestinya menjadi tanggung jawab

bawahan malahan dilimpahkan kepada atasan. Namun atasan yang sedang menjabat saat ini berbeda dengan atasan sebelumnya yang melimpahkan pekerjaan kepada bawahan sesuai dengan SOP yang diberikan agar bawahan mengerti apa saja tugas dan fungsi humas. Atasan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah tidak ingin memanjakan bawahannya seperti yang dilakukan oleh atasan sebelumnya maka dari itu atasan yang sekarang menjabat sebagai kasubag humas dan protokol dinilai oleh bawahannya kurang memuaskan karena komitmen dan aturan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan fakta yang ada.

Seleksi

Bawahan menilai atasan yang sekarang menjabat memiliki karakteristik yang kurang baik dan memiliki sifat yang angkuh yang tidak semestinya ditunjukkan oleh seorang atasan. Akan tetapi ada sebagian bawahan yang melihat kinerja dan karakteristik atasan humas sangat baik. Penilaian seorang bawahan sangat berbeda beda karena beberapa bawahan lebih dulu mengenal atasan yang sekarang menjabat sehingga paham mengenai sikap dan sifat atasan yang memang tegas dan professional, namun sebagian bawahan malah menilai sikap dan sifat atasan terlalu menjaga jarak kepada bawahan yang baru mengenalnya.

Bawahan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah belum mengetahui tugas dan fungsi humas yang sesungguhnya karena mereka terbiasa dengan pekerjaan yang diatasi sendiri oleh atasan yang sebelumnya menjabat sedangkan atasan humas dan protokol yang

sekarang menjabat memberikan tugas dan tanggung jawab kepada bawahan sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga mereka mengerjakan segala tugas – tugas sesuai dengan fungsi humas yang sesungguhnya. Informasi yang diberikan oleh atasan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah dinilai kurang dipahami oleh setiap bawahan divisi humas, seringkali bawahan bingung mengerjakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas fungsi mereka di divisi humas karena kurangnya informasi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan pada saat rapat.

Pimpinan seharusnya dapat menyadari juga bahwa seorang pemimpin tidak dapat menentukan strategi yang tepat bilamana tidak mendalami fungsi humas dan peraturannya, maka dapat dikatakan bahwa humas dan peraturannya terlibat dan bersifat integratif dalam manajemen kantor tempatnya bekerja, namun kenyataannya tidak semua pemegang kekuasaan di sebuah kantor memerlukan “tangan terampil” dari seorang humas. Perbedaan pandangan para pemimpin mengenai penting tidaknya humas ataupun tentang kemampuan yang dimiliki oleh humas akan berdampak pada posisi humas di dalam kantor sehingga mengakibatkan kedudukan humas pada lembaga-lembaga tersebut tidak sebagaimana mestinya.

Interpretasi

Selama ini bawahan dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah menilai cara berkomunikasi yang dilakukan seorang atasan baik secara lisan maupun melalui gerakan masih sangat kurang berkompeten. Cara berkomunikasi yang digunakan

atasan pada saat berinteraksi masih kurang sopan dan masih menggunakan bahasa yang kurang baik dan selalu bernada tinggi, proses penyampaian pesan yang dilakukan atasan kepada bawahan belum tersampaikan dengan baik sebagian staff humas masih kurang paham dengan bahasa pada saat atasan memberikan arahan kepada bawahan karena terlalu menggunakan bahasa yang kurang dimengerti sehingga terjadinya keterhambatan dalam proses penyampaian pesan antara atasan dan bawahan, sehingga bawahan menyalah artikan penyampaian yang diberikan atasan.

Komunikasi atasan dan bawahan ini sangat penting dalam divisi humas dan protokol karena dapat membawa pengaruh besar dalam kinerja terhadap seluruh staff divisi humas. Adanya hubungan komunikasi atasan dengan bawahan yang efektif dapat menciptakan suatu kondisi yang menyenangkan dalam divisi humas dan protokol, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan bawahan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja bawahan. Komunikasi menumbuhkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana prestasi mereka, dan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, melalui komunikasi perilaku karyawan bisa dipengaruhi oleh komunikasi, komunikasi memungkinkan terjadinya kerja sama yang harmonis antara atasan kepada bawahan dan antar bawahan dengan bawahan. Bila hubungan atasan dengan bawahan dapat diperkokoh maka sumber daya manusia diseluruh divisi dapat di tingkatkan. Namun bawahan merasa atasan humas dan

protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah setiap memberikan tugas kepada bawahan tidak sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya masing – masing, bawahan juga menilai atasan tidak professional dalam melakukan pekerjaan dan tindakan yang dilakukan belum sesuai dengan apa yang direncanakan.

Reaksi

Seperti bawahan di divisi humas dan protokol yang menilai kinerja atasan secara negatif karena proses kerja yang dilakukan kurang maksimal dengan apa yang diharapkan oleh bawahan. Bawahan humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah menilai proses komunikasi yang dilakukan atasan masih sangat kurang baik dalam menyampaikan pesan dan seringkali mengalami hambatan dalam berkomunikasi, karena bahasa yang digunakan tidak menggambarkan bahwa dia seorang atasan.

Aliran komunikasi ditentukan oleh sikap atasan divisi humas dan protokol DPRD Provinsi Sulawesi Tengah, hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja bawahan dimana adanya komunikasi yang efektif pada divisi humas dan protokol yang akan membuat atasan menentukan sikap kepemimpinannya yang sesuai dengan komunikasi yang ada pada divisi humas dan protokol tersebut, sehingga bawahan menjadi nyaman dan paham akan tugas-tugas yang harus diselesaikan dan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Oleh karena itu, sikap atasan harus tegas untuk pengaruh positif antara komunikasi atasan dan kinerja bawahan agar tidak menimbulkan permasalahan yang

mengakibatkan hubungan atasan dan bawahan menjadi tidak harmonis.

Kinerja pimpinan sebagai pemimpin masih kurang mampu untuk memakai kekuasaan dengan efektif, sehingga aktifitas untuk melaksanakan pekerjaan dan tugas tidak dapat dilakukan dengan baik.

Bawahan divisi humas mengharapkan atasan yang bersikap profesional dan adil dalam bekerja sehingga staff merasa nyaman dibawa arahan kasubag baru sehingga tidak merasa tertekan saat melakukan pekerjaan yang diberikan. Kurang tegasnya atasan dalam memberikan sanksi kepada bawahan yang tidak disiplin menyebabkan tingginya angka absensi bawahan yang berpengaruh terhadap menurunnya kualitas dan kuantitas pekerjaan. Tidak tegasnya atasan dalam memberi sanksi kepada bawahan yang tidak disiplin juga membuat beberapa dari bawahan merasa iri terhadap temannya yang tidak disiplin namun tidak diberi sanksi yang tegas oleh atasan sehingga menyebabkan bawahan lain juga ikut-ikutan untuk tidak disiplin dalam hal ini adalah tidak disiplinnya waktu dalam bekerja seperti pada saat jam bekerja bawahan datang hanya untuk mengisi absensi kehadiran dan tidak berada di dalam ruangan, beberapa dari mereka kembali ke kantor pada saat jam pulang kerja hanya untuk mengisi absen pulang.

Kebijakan sangat dibutuhkan dan harus dilakukan oleh seorang pemimpin, karena bagi staf memiliki pemimpin yang bijaksana merupakan kenyamanan dalam lingkungan pekerjaan yang juga dapat membuat staf merasa nyaman dan tenang dalam proses bekerja yang mereka lakukan, namun untuk menjadi pemimpin yang

berlaku bijaksanan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukakan, karena terkadang keegoisan yang selalu merajai diri pribadi manusia untuk berlaku bijak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang ” Proses persepsi bawahan pada kepemimpinan atasan divisi humas DPRD Provinsi Sulawesi Tengah” maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari awal menjabat kasubag baru sudah memiliki penilaian negatif dari bawahan karena sikap yang ditunjukkan sangat angkuh sehingga bawahan mempresepsikan atasan kasubag memiliki sifat yang tidak bertanggung jawab terhadap bawahannya. Bawahan divisi humas DPRD Provinsi Sulawesi Tengah melihat kinerja atasan sangat buruk karena tidak adanya pembagian tugas dan fungsi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan sehingga pekerjaan yang mereka lakukan tidak sesuai SOP yang ada.

Atasan Humas DPRD Provinsi Sulawesi Tengah memiliki cara berkomunikasi yang kurang baik kepada bawahan dan tidak tegas kepada bawahan yang melakukan pelanggaran. Bawahan menilai atasan humas hanya melakukan komunikasi secara baik hanya kepada staff yang dekat kepadanya, dan kurang tegasnya dalam memimpin sehingga bawahan mempresepsikan kinerja selama ini kurang baik dan tidak seharusnya dilakukan seorang pemimpin, karena atasan yang bijaksana itu harus menunjukkan sikap yang tegas dan tanggung jawab kepada setiap bawahan didivisi humas. Cara berkomunikasi yang kasar dan tidak menggunakan bahasa yang baik pada saat melakukan interaksi kepada bawahan sehingga atasan dinilai sangat buruk, dan kurangnya sikap yang tegas pada saat pengambilan keputusan

membuat bawahan berfikir bahwa atasan seharusnya memberikan solusi dan masukan pada saat terjadinya masalah namun yang dilakukan atasan hanya meminta masukan kebawahan dan bukan sikap yang semestinya ditujukan seorang atasan.

Referensi

- Ahmad, A. (2016). *Dinamika Komunikasi Dalam Pembangunan Desa Wisata Brayut Kabupaten Sleman*. *Dinamika Komunikasi Dalam Pembangunan Desa Wisata Brayut Dynamics of Communication in The Development on Tourist Village*.
- Anton, O., Prihartono, W., & Sos, S. (2016). Surat Kabar & Konvergensi Media (Studi Deskriptif Kualitatif Model Konvergensi Media Pada Solopos). *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 4(1), 105–116. <https://doi.org/10.12928/channel.v4i1.4210>
- Ayu, I., & Purba, G. (2017). Pengaruh Partisipasi Penganggaran, Asimetri Informasi, Dan Budaya Organisasi Pada Senjangan Anggaran. *E-Jurnal Akuntansi*, 12(3), 770–785.
- Baihaqi, A., & Martino, R. (n.d.). *Efek Komunikasi dalam Organisasi Karang Taruna*. *Abstrak*. 54–78.
- Dan, E. (2018). *Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis)*.
- Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan. *JURNAL ILMIAH MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 702–714. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/571/248>
- Handayani, M., Penelitian, P., Pendidikan, K., & Kemdikbud, B. (2017). Pencegahan Kasus Kekerasan Seksual Pada Anak Melalui Prevention of Sexual Violence Cases in Children Through Interpersonal Communication. *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD Dan DIKMAS*, 12(1), 67–80. journal.unj.ac.id/unj/index.php/jiv/article/download/2805/2091
- Handayani, S. (2017). *Peningkatan Profesional Guru*.
- Hidayat, W. (2016). *Persepsi Siswa Sma Kota Parepare Tentang Stain Parepare*.
- Nudin, B. (2017). Peran Budaya Organisasi IPNU-IPPNU. *EL TARBAWI*, 10(1). <https://doi.org/10.20885/tarbawi.vol9.iss1.art5>
- Nur Inah, E. (2015). Peran Komunikasi Dalam Interaksi Guru Dan Siswa. *Al-Ta'dib*, 8(2), 150–167.
- Nurmala. (2019). *Model Komunikasi Persuasif Dalam Perspektif Islam*. IX(2), 115–130.
- Petra, U. K., Lukman, O. P., Tjahjo, J. D. W., Aritonang, A. I., Komunikasi, I., Kristen, U., & Surabaya, P. (2017). *Komunikasi Kelompok Antara Koordinator dan Anggota Kelompok Suporter Persebaya Surabaya (Bonekmania) Dalam Memperbaiki Citra*. 6(2), 1–10.
- Pradana, Y. (2016). Pengembangan

- Karakter Siswa Melalui Budaya Sekolah (Studi Deskriptif Di Sd Amaliah Ciawi Bogor). *Untirta Civic Education Journal*, 1(1), 55–67.
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/UCEJ/article/view/1330>
- Slamet Bambang Riono, M. S. dan S. N. U. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal. *Syntax Idea*, 2(4), 138–147.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v2i4.190>
- Thomas, R. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 189–201.
- Wilantari, N. N. A., & Memoriance, -. (2018). Komunikasi Massa dalam Manajemen Pariwisata. *Dharma Duta*, 16(1).
<https://doi.org/10.33363/dd.v16i1.139>
- Yani, W. O. N. (2018). *Komunikasi Intrapribadi Dalam Membentuk Sikap Percaya Diri Melalui Neuro Linguistic Programming Intrapersonal Communication In Forming The Attitude Of Confidence Through Neuro Linguistic Programming*. 124–135.
- Yuliaty, K., Putri, S., Larasati, M., Tuti, P., Bekti, W. S., Salsabila, I., & Pendahuluan, A. (2017). *Tantangan Ilmu Komunikasi dari Aspek Komunikasi Bisnis dalam Ilmu Multidisipliner*.
- Zahara Abstrak, E. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. In *Warta Dharmawangsa* (Vol. 0, Issue 56).
<http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/8>

DIALOG SEBAGAI PENGUATAN KELEMBAGAAN (Studi pada Lembaga Adat Ngata Toro)

Astuty

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako

Email: Astuty6019@gmail.com

ABSTRAK

Lembaga adat merupakan rangkaian norma dan prosedur yang dibuat untuk mengatur hubungan antar manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Lembaga adat sebagai lembaga local muncul karena upaya dari individu untuk melayani kebutuhan individu lainnya. Setiap perilaku didasari dengan kepentingan bersama, dan segala akibat dari hubungan merupakan tanggungjawab bersama, berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang sudah ditentukan bersama. Pola interaksi dalam bentuk kerja sama merupakan factor utama. Kerjasama didasari atas 4 (Empat) kebutuhan, *Pertama*, kebutuhan pengetahuan dan informasi. *Kedua*, kebutuhan rasa aman, dan perlindungan. *Ketiga*, kebutuhan interaksi sebagai mahluk social. *Keempat*, kebutuhan untuk diterima dan diakui. Media komunikasi didasarkan pada sumberdaya local, yaitu menempatkan unsur lembaga sebagai *Opinion Leader* untuk membangun proses komunikasi *dialogis* dalam pembelajaran.

Kata Kunci : Lembaga Adat; Dialog; Media Komunikasi; Ngata Toro

Submission: 26 April 2021

Pendahuluan

Keberadaan lembaga dalam hal ini lembaga social selalu melekat pada masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat memiliki kebutuhan-kebutuhan pokok yang apabila dikelompokkan, maka akan terhimpun menjadi lembaga social. Lembaga social dapat dikatakan tumbuh sejalan dengan kehidupan manusia. Suatu lembaga social terbentuk karena pada dasarnya manusia merupakan mahluk yang tidak dapat hidup secara sendiri-sendiri, namun memerlukan atau tergantung pula pada orang lain. Disamping itu adanya persamaan-persamaan tertentu bahkan menyangkut kepentingan tertentu juga dapat menjadi factor pembentuk adanya lembaga social. Adanya kesadaran (*awareness*)

masyarakat terhadap suatu kondisi social maupun realitas di dalam lingkungan masyarakat sehari-hari membuat lembaga social terbentuk.

Lembaga social dalam suatu masyarakat tidak hanya sekedar terbentuk begitu saja, lembaga social tumbuh dari suatu kekuatan ikatan hubungan antara manusia yang erat kaitannya dengan keberlakuan suatu norma dan nilai-nilai sebagai patokan dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya. Lembaga sosial adalah pola pemikiran dan pola perilaku yang terwujud melalui aktivitas kemasyarakatan yang hasilnya terdiri dari adat istiadat, tata kelakuan, kebiasaan yang fungsional serta memiliki beberapa tujuan tertentu. Dengan kata lain bahwa lembaga social adalah

prosedur atau tata cara yang telah diciptakan untuk mengatur hubungan antar manusia yang etrgabung dalam masyarakat. Oleh karena itu, lembaga social terdapat dalam setiap masyarakat baik masyarakat sederhana maupun masyarakat modern. Hal ini disebabkan setiap masyarakat menginginkan keteraturan hidup.

Menguatnya lembaga social di masyarakat adalah sebuah fenomena yang menarik untuk dicermati, lembaga sosialmampu eksis dalam pembangunan disegala bidang. Hal ini dibuktikan dengan berbagai aktifitas pembangunan yang telah dilakukan baik pembangunan sarana dan prasarana maupun fisik mental spiritual. Masyarakat merasakan sangat besar peranan lembaga social karena setiap program yang dilaksanakan, lemabaga social mampu menggalang keikut sertaan masyarakat, sebagaimana hasil studi yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Lembaga social memiliki dinamika yang dapat dilihat dari fungsi dan peranan yang secara garis besar serupa dengan wadah organisasi kemasyarakatan untuk dapat menyalurkan aspirasi masyarakat, menciptakan dan mempertahankan kehidupan yang harmonis denga norma-norma atau aturan secara demokrasi dalam kehidupan masyarakat. Keberadaan lembaga social di tengah-tengah kehidupan masyarakat tidak saja memberikan manfaat dalam menyelesaikan konflik, keagamaan, dan tradisi belaka, lebih dari itu, lembaga social sebagai intitusi sangat efektif pula sebagai pelaksana pembangunan, Lembaga social ini pula melalui komunikasi dan berbagai informasi seputar pembangunan dapat diterima masyarakat.

Sukanto dalam tulisannya mengemukakan bahwa pada dasarnya lembaga social mempunyai beberapa fungsi yakni, (1) memberi pedoman pada anggota masyarakat, bagaimana mereka harus bertingkah laku atau bersikap di dalam

menghadapi masalah-masalah yang terutama menyangkut kebutuhan-kebutuhan yang bersangkutan, (2) menjaga keutuhan masyarakat yang bersangkutan, (3) memberi pegangan untuk mengadakan system pengendalian social, yaitu system pengawasan terhadap tingkahlaku anggotanya (Sukanto, 2006). Paul B Horton dan Chester L Hunt memberi pernyataan bahwa lembaga muncul sebagai produk kehidupan social secara tidak direncanakan, yang muncul ketika orang-orang mencari cara yang praktis untuk memenuhi kebutuhannya (Horton & Hunt, 1992).

Koentjaraningrat aktivitas manusia atau aktivitas kemasyarakatan untuk menjadi lembaga social harus memenuhi syarat-syarat tertentu, persyaratan tersebut antara lain :

1. Suatu tata kelakuan yang baku, yang bias berupa norma-norma dan adat istiadat yang hidup dalam ingatan ataupun tertulis
2. Kelompok-kelompok manusia yang menjalankan aktivitas bersama dan salaing berhubungan menurut system norma-norma tersebut
3. Suatu pusat aktivitas yang bertujuan memenuhi kompleks-kompleks kebutuhan tertentu yang disadari dan dipahami oleh kelompok-kelompok yang bersangkutan
4. Mempunyai perlengkapan dan peralatan
5. Sistem aktivitas itu dibiasakan atau disadarkan kepada kelompok-kelompok yang bersangkutan dalam suatu masyarakat untuk kurun waktu yang lama (Koentjaraningrat, 2002).

Keterlibatan lembaga Sosial khususnya lembaga adat Ngata Toro memudahkan dalam menyampaikan program, tujuan, dan proyek yang akan

dicapai oleh masyarakat. Melalui lembaga social (adat) diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana atau wadah untuk berkelompok dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dengan atau tanpa adanya intervensi dari luar. Sesungguhnya lembaga social adalah perekat bagi kehidupan social yang sekaligus memfasilitasi pengaturan-pengaturan dasar kehidupan manusia dan memberi kemungkinan bagi manusia untuk menjalani hubungan-hubungan, serta menjamin kelangsungan hidup antar generasi dan masyarakat. Syahyuti mengurai aspek kelembagaan sebagai ; (1) focus utama adalah perilaku (perilaku social); (2) Inti kajiannya adalah nilai (*value*), aturan (*role*), dan norma (*norm*); (3) Aspek kajian lebih jauh adalah tentang *Custom, mores, folkways, usage*, kepercayaan, moral, ide, gagasan, doktrin, keinginan, kebutuhan, orientasi, dan lain-lain, serta efek perilaku berupa pola-pola kelakuan, fungsi dari ata kelakuan, kebutuhan, dan lain-lain; (4) Bentuk perubahan social bersifat cultural; (5) Panjang waktu dalam proses perubahan yang dibutuhkan lebih lama; (6) Bersifat lebih abstrak dan dinamis; (7) Adalaknya dalam bidang kajian Sosiologi berada dalam topic proses social (Syahyuti, 2007).

Lembaga social yang didalamnya terdapat manusia yang kehidupan sosialnya dibutuhkan interaksi yang dalam konteks komunikasi disebut dengan komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang berlangsung di antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Salah satu bagiannya adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang biasa dilakukan melalui percakapan, wawancara dan dialog. Keberadaan dialog dalam kehidupan semakin penting jika melihat perkembangan dunia modern yang diwarnai dengan berbagai kepentingan-kepentingan tertentu. Karena itu, perlu dibangun sikap saling memahami

eksistensi masing-masing, meningkatkan kerja sama dan mendekatkan perbedaan yang ada. Dialog bukan perdebatan atau saling membantah. Dialog adalah kesempatan untuk sama-sama membincangi masalah secara kolektif, dan semua pihak bersikap independen menyuarkan perspektif mereka terhadap masalah.

Kelembagaan menurut Uphoff merupakan kompleksitas norma dan pola perilaku yang berorientasi pada tujuan bernilai social tertentu secara kolektif atau tujuan kolektif. Dengan demikian kelembagaan berhubungan dengan pola-pola tindakan individu dalam ruang hidupnya. Dalam kaitannya dengan tindakan individu maka kelembagaan ditentukan pula oleh tingkatan pengambilan keputusan dalam masyarakat. Tingkatan pengambilan keputusan untuk pembangunan pedesaan berada pada level lokalitas sehingga kemudian Uphoff mengajukan kelembagaan lokal sebagai alternative pembangunan. Lembaga adat *Ngata Toro* merupakan lembaga local atau *Voluntary association*. Dalam konteks kelembagaan pemahaman istilah local diinterpretasikan sebagai suatu yang memiliki karakteristik tersendiri yang berkaitan dengan kondisi setempat. Istilah local menjadi dasar untuk melakukan tindakan kolektif, untuk melakukan consensus, kordinasi tanggungjawab, serta menghimpun, menganalisis, dan mengkaji informasi. Hal ini tidak terjadi secara otomatis, namun memerlukan kehadiran yang bersifat spesifik lokasi (Uphoff, 2000).

Komunikasi (dialog) diartikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan informasi yang merupakan kebutuhan dasar dari lembaga social untuk menjaga, memelihara, memajukan dan mengembangkan lembaga social secara dinamis berdasarkan tujuan yang telah ditentukan bersama. Melalui komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses penyampaian informasi berupa gagasan,

pendapat, penjelasan, saran-saran dan lain-lain dalam rangka kualitas keberadaan lembaga social. Dalam tulisan ini (lembaga social) komunikasi yang dimaksudkan adalah dialog. Dialog merupakan komunikasi formal dan informal individu untuk mendiskusikan pencapaian strategi, kinerja, serta rencana lembaga social yang dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Koordinasi antar individu dalam lembaga social sangat ditentukan dengan adanya dialog yang berperan untuk pengintegrasian dan pengarahan. Dialog adalah factor utama dan unsur yang paling berperan dan dinilai sangat penting untuk menghasilkan kesepakatan tentang tujuan bersama, kesepakatan mengenai cara bagaimana mencapai tujuan tersebut melalui kegiatan-kegiatan yang dikoordinasi, memberi motivasi kerja dan memelihara konsistensi semangat dan kepuasan kerja sehingga mereka bekerja, memelihara konsistensi tujuan sehingga kegiatan-kegiatan terkoordinasi itu tidak menyimpang dari tujuan yang sudah ditentukan. Lembaga social identic dengan sekumpulan individu yang berkomunikasi dan menjalin relasi dalam skala tertentu yang memiliki komunikasi intens dengan norma dan tujuan yang tertentu. Individu dalam lembaga social diharapkan mampu melihat dan mendengar serta mengatur umpan balik secara verbal maupun nonverbal.

Metode

Objek penelitian ini berupa aspek kelembagaan dalam merespon pelestarian sumberdaya hutan di Tamana Nasional Lore Lindu di Desa Toro Kecamatan Kulawi. Jenis penelitian yang telah dilaksanakan yakni penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif atau lebih bersifat eksploratif (penjajakan), dan eksplanatif (menjelaskan)

yang memiliki karakteristik dimana peneliti sendiri yang menjadi instrument atau alat pengumpul data yang utama. Bermaksud mengkaji fungsi lembaga social khususnya lembaga adat yang ada di wilayah Toro terkait dengan fungsi lembaga social sebagai media komunikasi, wadah atau sarana dalam berinteraksi melalui forum dialog untuk belajar bersama, membentuk harmonisasi dan integrasi dalam hubungan social untuk pelestarian hutan TNLL. Fokus penelitian yang telah dilakukan ini adalah fenomena sehari-hari yang berhubungan dengan interaksi masyarakat melalui lembaga social dalam merespon sumberdaya hutan di TNLL.

Sumber data dipilih secara *purposif*, sebagai informan kunci berdasarkan atas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi. Dalam penelitian ini informan kunci adalah unsur lembaga social (adat) sebagai tahap awal dijadikan sumber yang dapat memberikan informasi dan mampu menjembatani kemana saja peneliti melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini diharapkan sumber memberikan informasi lebih banyak lagi, sehingga nantinya akan mengarah pada *snowball sample*. Pengumpulan data merupakan tahapan dalam proses penelitian selanjutnya berlangsung sampai peneliti mendapatkan data yang cukup dan dianggap sudah mewakili jawaban dari rumusan masalah yang sudah ada. Pada penelitian ini pengambilan dan pengumpulan data melalui sumber data yaitu unsur lembaga adat sebagai informan kunci, kepala desa, dan masyarakat baik wawancara langsung maupun dalam bentuk diskusi (FGD) sesuai rencana peneliti dari awal.

Bentuk pengumpulan data lainnya berupa observasi dengan terlibat secara pasif dalam mengamati kegiatan masyarakat, misalnya bagaimana interaksi antar individu, mengamati perilaku dan sikap mereka

terhadap keberadaan lembaga adat itu sendiri, kegiatan-kegiatan yang menjadi kebiasaan terkait dengan pelestarian hutan TNLL. FGD didefinisikan sebagai sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah sebagai suatu proses pengumpulan data dan informasi berkaitan dengan tujuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian ini menjelaskan mengenai kelembagaan yang ada di wilayah ngata Toro dalam menjaga kelestarian hutan di TNLL. Lembaga social khususnya lembaga adat yang diatur oleh norma-norma yang sesuai dengan kearifan local masyarakat Toro melahirkan konsep Hintuwu yang bermakna adanya nilai ideal dalam relasi antar sesama manusia yang berlandaskan atas prinsip-prinsip penghargaan, solidaritas dan musyawarah, sedang Katuwu adalah nilai ideal dalam relasi antar manusia dengan lingkungannya yang dilandasi oleh sikap kearifan dan keselarasan dengan alam. Tipe lembaga yang ada di Toro merupakan sebuah symbol bagi masyarakat di Toro yang memiliki pengetahuan (kearifan local) terkait dengan pemanfaatan dan pelestarian sumber hutan yang baik, keyakinan itu yang kemudian memberi pengaruh dalam tradisi budaya masyarakat Toro. Setiap symbol menyampaikan suatu konsep, yaitu suatu ide, pola atau bentuk yang diwujudkan oleh symbol.

Salah satu kehidupan masyarakat Toro adalah budaya gotong royong (*Moram*), dimana kebersamaan merupakan rujukan bagi nilai-nilai kebersamaan dalam kehidupan. Semangat *Moram* nyata terlihat pada pengolahan tanah hutan di Toro. *Moram* mengandung nilai saling membantu meringankan beban pekerjaan satu sama lain, mulai awal pengolahan hingga panen, dan dilakukan secara sadar untuk mencapai suatu kepentingan bersama tanpa didasari oleh

pertimbangan imbalan materi bagi mereka yang terlibat di dalamnya, dan dilakukan secara bergiliran dari satu keluarga kepada keluarga lainnya. Budaya gotong royong merupakan proses interaksi antar manusia di dalam masyarakat yang dalam prakteknya memerlukan komunikasi.

Bahasa yang digunakan masyarakat Toro sehari-hari adalah bahasa Kulawi. Sebagian kecil menggunakan bahasa Indonesia. Hal ini wajar karena masyarakat dari suku lain bisa menyesuaikan diri karena mereka sudah tinggal sepuluh tahun. Dan dalam bertetangga mereka saling mengenal, bertegur sapa, dan membina hubungan dengan baik dengan diadakannya berbagai kegiatan atau perbaikan kampung, mengadakan pertemuan (kebaktian), kerja bakti dan kegiatan-kegiatan lainnya. Masyarakat Toro berada dalam masyarakat yang heterogen, karena masyarakat desanya dihuni oleh beberapa suku/etnis pendatang. Heterogenitas sangat memungkinkan berlangsungnya komunikasi antar etnis (gaya bahasa). Kegiatan komunikasi antar etnis melahirkan iklim yang berbeda di masyarakat Toro. Adanya perbedaan adalah sesuatu yang mereka harus akui dan menerima sebagaimana adanya, dan berusaha untuk hidup berdampingan.

Interaksi masyarakat Toro sangat ditentukan oleh aturan dan norma-norma yang berperan penting dalam kehidupan social mereka, yang membentuk homogenitas perilaku masyarakat. Hikmahnya agar mereka mampu memperkokoh beteng kehidupan anak turunan, menjalin tatanan hidup yang terus bekesinambungan dan dominan. Aturan dan norma ini dijabarkan dalam suatu aturan adat, yang berperan sebagai alat pengayom bagi seluruh warga sehingga mampu menggiring semua warganya kepada tertib hukum.

Untuk mampu mematuhi hak dan kewajibannya, CH. Towaha, Rukmini,

Korompos memberikan penjelasan mengenai hal tersebut di atas dengan menjabarkan hubungan diantara kita senantiasa didasari oleh adat dan norma yang berlaku dalam masyarakat Toro.. Masyarakat yang menginginkan hidup aman, tentram dan damai tanpa gangguan, bukan hanya kami sebagai *Totua Ngata* ini menjadi pedoman, tapi juga masyarakat harus menjadi pedoman bagi dirinya (manusia) dalam pergaulan hidup, sehingga kepentingan mereka masing-masing dapat terpelihara dan terjamin, dan setiap anggota masyarakat mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Norma yang timbul dan diadakan oleh masyarakat itu sendiri untuk mengatur prgaulan sehingga masing-masing anggota masyarakat saling hormat menghormati, juga merupakan aturan untuk menghindar dari perbuatan-perbuatan negative atau perbuatan yang merugikan pihak lain.

Unsur-unsur lembaga social (adat) merupakan personal yang cosmopolitan. Mereka memiliki tingkat kemampuan yang cukup besar dalam mencari informasi, pengetahuan berupa pengalaman melihat, mendengar dan membaca (media massa, cetak, maupun elektronik) bergaul maupun bepergian ke suatu tempat sehingga dapat menambah pengalaman dalam memecahkan masalah dan mengantisipasi perubahan yang ada di Toro. Mereka berpikir tentang masa depan dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak, bagaimana memahami lingkungannya, memahami reaksi terhadap aksi, dan banyak lagi factor yang mempengaruhi sikap dan perilakunya. Kekosmopolitan unsur-unsur lembaga social tercermin dari kegiatan Naftali yang keesokan harinya menuju ke kota Palu dalam rangka perjalanan ke Jakarta untuk suatu kegiatan dalam rangkaian pelestarian lembaga sosial (adat).

Sebagaimana penuturan bapak Naftali dalam forum dialog sudah selayaknya menjadi perhatian secara seksama. Sebab

pada dasarnya lembaga (adat) merupakan pamong dengan keberadaan unsur-unsur lembaga. Layaknya membimbing masyarakat secara baik dan menjadi panutan karena merupakan ujung tombak yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Dengan sendirinya sekiranya kami yang menjadi ujung tombak mempunyai kinerja yang baik lewat forum dialog yang dilakukan diharapkan dapat mengurangikonflik sosial bahkan meniadakan yang pada akhirnya akan meningkatkan pengetahuan khususnya pengelolaan hutan yang hasilnya terasa rentan sekali. Kerentanan tersebut sering muncul saat berlangsungnya penebangan pohon yang dilakukan oleh masyarakat, bukan hanya itu juga pada saat pemilihan aparat/kepala desa antara pendukung yang satu dengan yang lainnya, saat pertandingan olah raga, menjelang peringatan hari kemerdekaan Indonesia antar dusun seringkali menciptakan munculnya konflik antara warga maupun yang sifatnya terpendam, hal ini semua harus ditangani secara baik, oleh karena itu masalah keamanan perlu juga mendapat perhatian secara lebih baik.

Faktor penting dalam mengkaji masyarakat Toro adalah factor personal seperti umur, jenis kelamin, dan status social merupakan indicator yang digunakan untuk menjelaskan perilaku komunikasi. Perilaku komunikasi yang dimaksud adalah aktivitas individu atau masyarakat dalam mencari informasi dan memilih saluran komunikasi yang ada. Apabila dihubungkan dengan karakteristik individu maka hanya orang-orang yang memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas yang bisa menggunakan media massa (TV) sebagai sumber informasi tambahan setelah Lembaga social (adat), sementara yang berpendidikan rendah lebih banyak menggunakan saluran interpersonal dalam mencari informasi, pengaruh media massa tidaklah begitu kuat, sehingga masih

ada pengaruh lain pada masyarakat Toro yang sifatnya interpersonal.

Ibu Rukmini merupakan pelaku komunikasi, yang memiliki peran menggerakkan masyarakat untuk melakukan perubahan mengajarkan dan membantu proses-proses pemecahan masalah dan penyebaran informasi inovasi, penghubung dengan sumber-sumber yang diperlukan untuk memecahkan masalah sekaligus merupakan komunikator local bagi masyarakatnya. Upaya-upaya pelestarian hutan biasanya ditandai oleh adanya sejumlah orang yang mempelopori, menggerakkan, dan menyebarkan program. Orang-orang tersebut dikenal dengan sebutan agen perubahan, dalam hal ini adalah kader pembangunan. Artinya pembangunan memerlukan adanya pihak-pihak yang selalu mendorong ke arah perubahan. Selain itu media komunitas yang dianggap penting oleh masyarakat Toro adalah media lembaga social (adat) yang sepenuhnya merupakan aset local.

Kelembagaan sebagai media rakyat itu sendiri perlu diperkuat kembali (direvitalisasi) agar bisa menjadi pelaku perubahan di masyarakatnya melalui gerakan budaya. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa masyarakat Toro yang sebagian besar petani dalam menerima informasi didapatkan dari unsur lembaga adat sebagai opinion leader. Hal tersebut dikarenakan *opinion leader* bertempat tinggal di wilayah yang sama dengan petani, sehingga dalam kehidupan sehari-harinya dikenal dengan baik oleh masyarakat petani dan mempunyai hubungan yang dekat petani, sehingga memungkinkan petani memperoleh informasi dengan segala sesuatu berkaitan dengan hutan, disamping itu *opinion leader* juga memiliki mata pencaharian sebagaimana masyarakat pada umumnya.

Pertemuan dalam bentuk forum dialog ditanggapi bapak Naftali dan seorang tokoh pemuda pada waktu itu bahwa, Potensi

yang ada pada kami digali semaksimal mungkin sebagai kontribusi yang saling mengisi, dimana intergarasi dari seluruh potensi ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada. Peran opinion leader sebagai mediator berusaha menjalin komunikasi pada semua pihak yang berkepentingan, menampung seluruh keinginan-keinginan mereka untuk kemudian dibahas secara bersama, baik dari tingkat local maupun nasional. Dialog juga dilakukan untuk menggali potensi masyarakat yang ada, sambil berusaha menstransfer pengetahuan baik teknis maupun perilaku mereka, demikian Erwin, salah seorang tokoh pemuda di Toro.

Salah seorang wargapun menjelaskan bahwa partisipasi dalam dialog mengasumsikan bahwa masyarakat punya potensi yang dapat dikembangkan, masyarakatlah yang paling mengerti apa yang menjadi kebutuhan mereka, apa yang terbaik untuk kesejahteraan hidup mereka. Jika ada orang di luar wilayah Toro masuk hanyalah sebagai mediator, fasilitator, dan katalisator bagi masyarakat dan selanjutnya masyarakatlah yang membuat keputusan. Namun bentuk partisipasi ini juga harus diikuti oleh analisis-analisis teknis yang direkomendasikan kepada mereka, sehingga mereka tidak salah arah. Fungsi Lembaga social (adat) disini sangat penting untuk menggali dan mengarahkan potensi yang ada sehingga menjadi suatu modal bagi masyarakat.

Temuan penelitian lainnya adalah rumah adat *Lobo*, merupakan bangunan yang tak dapat dipisahkan budaya dan kehidupan masyarakat Toro sendiri. Bangunan ini dimasa raja-raja dulumerupakan pusat dari urusan yang berkaitan dengan adat sekaligus menjadi pusat yang berfungsi menampung segala aktivitas menyangkut kepentingan masyarakat, musyawarah, perumusan, dan pusat pengambilan keputusan. Eksistensi rumah adat *Lobo* terhadap aspek budaya, dan

social memang duduh mengakar kuat ke dalam kehidupan masyarakat Toro. Sebagai symbol kekuatan budaya eksistensi *Lobo* dapat dilihat dari hal masih kuatnya partisipasi masyarakat sebagai tempat untuk mengadakan musyawarah (dialog) dalam aspek social sebagai lambing pemersatu masyarakat Toro.

Rumah *Lobo* yang identic sebagai ruang public tidak lain adalah suatu tempat yang digunakan secara komunal untuk berbagai kegiatan. Sifatnya khusus jika digunakan untuk kepentingan eksklusif kelompok tertentu dalam penyelesaian perkara bagi pelanggar hokum yang berlaku, dan bersifat umum apabila menjadi arena berbagai aspek kemasyarakatan, upacara adat, pekawinan, dan upacara syukuran. Khusus rumah adat *Lobo* masyarakat harus melihat rumah adat sebagai symbol pemersatu, symbol penghargaan, jati diri, dan symbol keataatan. Ketenangan dan kerukunan hidup sesungguhnya merupakan keinginan yang sangat mendasar bagi masyarakat Toro.

Salah pusat kegiatan komunikasi masyarakat di Toro adalah *Vunca Ada Pae*, Upacara sebagai budaya ditampilkan melalui peragaan upacara simbolis. Bagi masyarakat Toro kegiatan upacara ini merupakan bagian yang menyeluruh, akrab, serta kekeluargaan dalam kehidupan, banuak symbol yang mengandung makna tertentu, adanya kesyukuran tertentu, upacara ini juga adalah sala satu cara untuk mensosialisasikan dan menanamkan nilai-nilai kepada masyarakat terutama untuk menanamkan rasa persaudaraan, bagaimana berinteraksi dengan lingkungan sebagai tempat tinggal yang harus dijaga kelestariannya. Upacara *Vunca Ada Vae* tidak hanya menampilkan materi dan tahapan-tahapan upacara, juga terkandung ungkapan-ungkapan emosional yang merangsang terciptanya kekukuhan norma, dan nilai kearifan sehingga diharapkan hubungan yang semakin erat

diantara warga masyarakat. Upacara *Vunca Ada Vae*, sebagai bentuk komunikasi social digambarkan melalui interaksi social yang terjadi antar warga selama rangkaian prosesi berlangsung. Upacara ini menjadi salah satu elemen komunikasi dimana upacara ini merupakan ajang interaksi yang melibatkan banyak orang.

Lembaga adat *Ngata* Toro adalah lembaga social dimana posisi dan fungsi kelembagaan merupakan bagian dari peraturan social yang memfasilitasi interaksi atau social *interplay* pada masyarakat. lembaga social lahir untuk memenuhi kebutuhan social masyarakat. Sifatnya tidak linear, namun cenderung *renponsive* dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya, baik berupa kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan hubungan social, dan pengakua, juga sebagai kontrol (pengendalian) social, sehingga setiap orang dapat mengatur perilakunya menurut kehendak masyarakatnya. Sebagai lembaga local yang sifatnya informal maka lembaga adat *ngata Toro* mempunyai pengaruh yang cukup kuat, kedudukan yang dibangun berdasarkan kekerabatan, serta adat istiadat, dan juga kedaerahan. Demikian juga kepemimpinan dibangun berlandaskan *social* basic dan *cultural focus*.

Unsur-unsur yang ada di lembaga social merupakan tokoh-tokoh yang akan berfungsi untuk merekatkan kebersamaan dalam menjalani kehidupan sehingga menjadi bagian dari kehidupan masyarakat itu sendiri. Unsur lembaga adat *Ngata Toro* bertanggung jawab melindungi, mensejahterahkan, memakmurkan seluruh anggota masyarakatnya, bertanggungjawab pada penyelesaian masalah. Sebagai aspek perhatian dalam Sosiologi adalah aspek interaksi manusia sebagai unsur social terhadap nilai-nilai dan norma yang menjaga stabilitas dan konsistensi kehidupan bermasyarakat (Syahyuti). Sebagaimana

hakikat norma kesopanan yang menuntut kepantasan, kepatutan, dan kebiasaan.

Fungsi lembaga social (adat) sebagai pengatur dan mengawasi aturan nilai-nilai dan norma social khususnya kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dapat menambah kredibilitas, baik sebagai individu maupun secara kelembagaan. Dengan komunikasi yang persuasive kesan yang baik dapat terbentuk, sehingga kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dapat dipenuhi dengan baik. Budaya *moramu* (gotong royong) adalah salah bentuk interaksi tidak berarti pada sebatas gotong royong saja tapi lebih kepada adanya kegiatan dialog, yang berarti secara ekspresif masyarakat bisa saling mengungkapkan perasaan. *Moramu* merupakan sebuah konsep yang erat kaitannya dengan masyarakat pedesaan (Toro). Hal ini telah meluas tidak hanya dalam bentuk bercocok tanam, akan tetapi dalam aktivitas social, misalnya kerja bakti, perkawinan upacara adat, dan perbaikan rumah.

Dialog dalam fungsinya tidak hanya sebuah keadaan yang memberi suasana keakraban, tetapi suatu proses yang sangat kompleks sehingga mempengaruhi hubungan interpersonal. Salah satu kekuatan yang mendorong terciptanya dialog yang kuat adalah bahwa secara tradisional unsur-unsur atau tokoh adat diangkat berdasarkan garis keturunan, dan masih memiliki eksistensi yang kuat dalam tatanan kehidupan masyarakat Toro sendiri. Dialog identic dengan diskusi yang tujuannya membangun kesamaan pandangan terhadap nilai, kepercayaan, sehingga kesamaan dalam hal tersebut dapat memudahkan proses interaksi bagi masyarakat. Keberadaan tokoh dalam lembaga social (adat) merupakan mekanisme interaksi dan dialog yang mensinergikan masyarakat dengan lembaga social.

Tokoh-tokoh yang ada dalam lembaga social selain memiliki status social

yang tinggi, juga dituntut memiliki pengetahuan yang luas serta pengalaman yang cukup. Lembaga social (Adat) sebaiknya bercirikan media komunikasi dalam bentuk komunikasi kelompok, sehingga aktivitas dialog dan interaksi sosialnya bisa berjalan dengan baik dan juga sebagai tempat mencari dan atau mendapatkan berita atau informasi yang dibutuhkan. Selai itu juga sebagai tempat mencari bimbingan menyangkut berbagai masalah secara praktis, hal ini berkaitan dengan pendidikan dalam rangka memenuhi rasa ingin tahu. Lembaga adat menyadari bahwa informasi atau pengetahuan yang mereka miliki khususnya kearifan local bukan hanya untuk dirinya tetapi disebarkan kepada anggota masyarakat secara luas. Dengan demikian tanggapan masyarakat terhadap lembaga mendapat respon yang baik dari masyarakat, dan peluang lembaga akan berkembang lebih baik bukannya pengetahuan tapi lebih kepada pengetahuan dan keterampilan menyampaikan pesan dalam bentuk dialog.

Kesimpulan

Konsep lembaga adat dapat diartikan sebagai suatu organisasi dari berbagai pola pemikiran dan kelakuan yang terwujud melalui aktivitas-aktivitas kemasyarakatan yang terdiri dari bagaimana berbuat, tata kelakuan, kebiasaan, adat istiadat serta unsur-unsur kebudayaan lainnya yang secara langsung atau tidak langsung bergabung dalam suatu unit yang fungsional. Dengan kata lain bahwa lembaga adat *Ngata Toro* adalah suatu sistim norma untuk mencapai suatu tujuan yang oleh masyarakat dipandang penting atau secara formal adalah sekumpulan kebiasaan dan tata kelakuan yang berkisar pada suatu kegiatan pokok manusia.

Lembaga social dapat dilihat secara garis besar serupah dengan wadah organisasi kemasyarakatan untuk dapat menyalurkan

aspirasi masyarakat, menciptakan dan mempertahankan kehidupan yang harmonis dengan norma atau aturan secara demokrasi dalam kehidupan bermasyarakat. Keberadaan lembaga tentunya menjadi penting dengan memposisikan unsur-unsur lembaga sebagai Selain menjadi wadah informasi juga sarana yang tepat untuk dijadikan media terbuka dalam berdiskusi (dialog) yang harus lebih intensif agar lembaga dapat memahami kebutuhan-kebutuhan prioritas masyarakat. Keberadaan lembaga social khususnya lembaga adat perlu mendapat dukungan baik dari masyarakat, maupun bagi pengambil kebijakan.

Referensi

- Horton, P. B., & Hunt, C. L. (1992). *Sociology (Sosiologi)*. Penerbit Erlangga.
- Koentjaraningrat. (2002). *Pengantar Ilmu Antropologi*. PT. Rineka Cipta.
- Sukanto. (2006). *Suatu pengantar Sosiologi*. Raja Grafindo Persada.
- Syahyuti. (2007). Kebijakan Pengembangan Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) Sebagai Kelembagaan Ekonomi Di Perdesaan. *Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian, Maret*, 15–35.
- Uphoff, N. (2000). *Understanding Soscial Capital: Learning from the Analisis and Experience of Participation*. World Bank.