

## PERAN KOMUNIKASI PUBLIK DALAM PELAYANAN BANTUAN SOSIAL PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BONE BOLANGO

Sri Handayani Suprpto

Program Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Gorontalo  
Email: srihandayanisuprpto@yahoo.co.id

### Abstract

*The aim of this research was to know how the role of public communication in service of social aid in part of secretariat public welfare Bone Bolango regency and how the feedback of public about Service of social aid in part of Secretariat Public Welfare Bone Bolango regency. Type of this research is qualitative descriptive with using 15 people as a sampling with doing the structured interview and described through the interviews. The results of this research say that the public communication that conducted in accordance with what is expected by the public because of the persuasive approach and with look the manners, politeness and even with a language that is easily understood by public it self. And communication by officials to the public in this case of compliance service of social aid is quite satisfactory even though there are things that not communicative even unwanted by the public, including many talk about the rules, change-unlike the procedures that had been said before, even so unfortunate when doing the Service of social aid there has unscrupulous officials that only it's priority services to certain people who they know.*

*Keywords: Public communication, services, social aids*

### PENDAHULUAN

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (*civil society*) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat (Husein. 1998).

Komunikasi adalah proses interaksi yang digunakan untuk menjalin hubungan yang baik dalam suatu kegiatan antar individu

atau kelompok. Komunikasi yang digunakan dalam proses kelompok disebut komunikasi publik, yaitu komunikasi yang digunakan untuk kegiatan yang luas sehingga membutuhkan media komunikasi yang bermacam-macam (Cangara. 2014).

Komunikasi publik yang baik dalam masyarakat dapat juga digunakan untuk mencapai suatu tujuan organisasi seperti digunakannya untuk kegiatan bantuan sosial kepada masyarakat untuk tugas pegawai pemerintah sebagai pelayan publik, hal ini diperlukan karena komunikasi publik sangat mempengaruhi hubungan antara organisasi terkait pelayanan bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial. Dan jika komunikasi publik berjalan sesuai yang diharapkan maka tidak akan ada kesenjangan lagi antara peyanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang membutuhkan (Dapari. 2008).

Komunikasi publik juga dapat mendukung proses pelayan dan kelancaran kegiatan bantuan sosial namun jika komunikasi publik yang digunakan sering tidak sesuai dan

sulit dipahami oleh masyarakat hal ini dapat mempersulit kegiatan yang dilaksanakan (McQuail, 1993). Hal ini sering terjadi pada kantor Bagian Kesejahteraan Rakyat terdapat kendala-kendala dalam melakukan komunikasi publik secara teratur dan apakah kurangnya peran komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial di Bagian Kesra Kabupaten Bone Bolango, serta sering terjadi pelayanan yang kurang baik dalam pelayanan bantuan sosial kepada masyarakat. Belum diketahuinya peran komunikasi publik dalam pelayanan dan tanggapan masyarakat tentang pelayanan bantuan sosial menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Mengingat proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dan masyarakat khususnya komunikasi publik antar pegawai dengan masyarakat adalah bagian yang tak terpisahkan dan dianggap sangat penting.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, penelitian deskriptif yang dimaksud menyangkut dua hal yang pokok sebagai wawasan utamanya, yang pertama memusatkan pada masalah-masalah yang bersumber pada masyarakat yang menjadi responden. Tujuan ini dan upaya ini adalah menjangkau secara optimal fakta dilapangan sehingga perolehan data dari penelitian ini secara proposional dan mengungkapkan berbagai permasalahan yang kaitannya dengan judul peran komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial di bagian Kesra Kabupaten Bone Bolango.

Lokasi penelitian bertempat di bagian Kesra Setda Bone Bolango yang juga merupakan objek dan sasaran dari penelitian mengenai peran komunikasi interpersonal terhadap pelayanan administrasi publik. Dengan kurun waktu penelitian berdasarkan waktu selesainya pengumpulan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berasal dari pihak yang dijadikan responden adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut menggunakan "*stratified random sampling*" (Sugiyono, 2010). Dengan asumsi yang menjadi tolak ukur strata yang ada pada Bagian Kesra Setda Bone Bolango.

Data yang diperlukan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data

sekunder. Analisa data berperan mengatur, mengurutkan, mengelompokan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data deskriptif kualitatif. Sedangkan tujuan menggunakannya agar dapat menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci dan alasan mengapa teknik analisa data ini digunakan karena mampu menggali informasi secara lebih luas, lebih terperinci dan lebih mendalam dari beberapa interaksi dan fenomena sosial mengkaji temuan temuan dari kasus yang terjadi pada lokasi penelitian, sehingga kajian yang diperoleh diharapkan dapat dikembangkan menjadi konsep.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peranan Komunikasi dalam Pemberian Bantuan Sosial

Hasil wawancara dari beberapa pegawai menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi secara langsung, yakni secara langsung berkomunikasi kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, dan tanpa melalui perantara orang lain. Seperti yang sudah dijelaskan oleh salah seorang staf ketika ditanyakan mengenai seperti apa komunikasi yang dilakukan dalam menumbuhkan semangat dalam melayani masyarakat?

*"komunikasi yang digunakan dalam menumbuhkan semangat melayani masyarakat yakni dengan cara komunikasi langsung kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan artinya bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, it dilayani secara langsung tanpa melalui orang lain atau perantara, hal ini dilakukan untuk transparansi dalam pelayanan". (informan/staf\_VH, 27 Oktober 2014)*

Adapun tujuan umum dari komunikasi publik adalah untuk memberi informasi kepada sebagian besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk member hiburan. Tujuan-tujuan tersebut berhubungan

satu sama lain dan sulit untuk dipisahkan. Di samping adanya tujuan umum juga terdapat tujuan khusus yang perlu ditetapkan. Tujuan-tujuan khusus ini dinyatakan dalam bentuk pernyataan dalam kalimat yang lengkap hal ini seperti yang tergambarkan pada pelayanan bantuan sosial dibagian kesra Kabupaten Bone Bolango. Setelah peneliti melakukan wawancara mengenai komunikasi yang dilakukan dalam menyampaikan berita atau kabar kepada publik.

*Dalam melakukan komunikasi atau memerikan pesan kepada masyarakat kami Berkomunikasi secara sopan, tutur kata yang baik, dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat, agar memudahkan untuk masyarakat memahami apa yang kami sampaikan” (informan/staf\_AJ, 27 Oktober 2014)*

Hal ini diperkuat oleh Kasubag Keagamaan setelah diwawancarai beliau mengatakan:

*“Dengan cara komunikasi non verbal, karena dengan hal tersebut dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami pesan yang disampaikan oleh pegawai” dan adapun cara cara tertentu yang dilakukan oleh kariawan dalam hal penyampain informasi ataupun pesan agar masyarakat cepat dan mudah*

*untuk mendapatkan informasi, kamipun melakukan beberapa macam komunikasi seperti memberikan informasi melalui media cetak, seperti brosur, majalah, surat-surat edaran, foster dll (informan/kasubag\_IG, 28 Oktober 2014)*

Berdasarkan pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi publik yang dilakukan sangatlah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena dengan pendekatan persuasif dan dengan memperhatikan tata krama, kesopanan bahkan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat itu sendiri.

### **Tanggapan Masyarakat.**

Dari beberapa hasil yang diperoleh selain dari para pegawai kantor bagian Kesra Bone Bolango, diperoleh juga hasil wawancara dari beberapa masyarakat tentang komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial. Hasil responden tentang peran komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial khususnya di bagian kesejahteraan rakyat sekretariat daerah Kabupaten Bone Bolango dapat dilihat dari jawaban responden yang menjadi dalam penelitian ini sebanyak 33 responden pada Tabel 1. Beberapa pendapat oleh masyarakat juga disampaikan tentang bagaimana tanggapan tentang komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial.

Tabel 1. Hasil responden tentang peran komunikasi publik

Jenis Pertanyaan	Jawaban	Responden	Presentase (100%)
Komunikasi Pegawai tentang bantuan social Kepada masyarakat	Sangat baik	6	19
	Baik	12	36
	Cukup baik	8	24
	Tidak baik	7	21
	Sangat tidak baik	-	-
Jumlah		33	100

Sumber: Hasil olahan data tahun 2014

*“Pelayanan Bantuan sosial sudah cukup memuaskan, namun sering yang dijelaskan oleh pegawai sulit untuk dimengerti oleh kami, dan sering kali persyaratan untuk penerimaan berubahubah sehingga menjadi sulit untuk memperoleh bantuan sosial yang dimaksud. (informan/masyarakat, 28 Oktober 2014)”*

*“Pegawai dalam Melayani sangat memuaskan, mereka menjelaskannya bahkan mengarahkan langkah-langkah yang akan dilakukan, namun komunikasi pegawai dalam pelayanan belum*

*sepenuhnya dipahami karena dalam prosesnya sangat berbelitberbelit.( informan/masyaraka wirasuasta, 29 Oktober 2014)”*

*“Pelayanan dalam berkomunikasi tidak jelas karena dalam memperoleh bantuan semua persyaratan yang harus dilampirkan tidak jelas, pegawai Kesra juga tidak menjelaskan apakah bantuan itu masih ada tau tidak, walaupun mimic yang bersahabat dapat ditunjukkan oleh pegawai namun tidak bisa dimengerti dan dipahami karena persyaratan*

*yang berubah ubah dan sering mementingkan orang yang mereka kenal.  
(informan/masyarakat ibu rumah tangga, 29 Oktober 2014)”*

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 33 sampel responden yang menjawab sangat baik hanya 6 orang atau sebesar 19%, yang menjawab baik sebanyak 12 orang atau sebesar 36% , selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 8 orang atau sebesar 24%, dan yang menjawab tidak baik sebanyak 1 orang atau sebesar 21%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik yang

dilakukan oleh bagian kesejahteraan rakyat daerah Kabupaten Bone Bolango kepada masyarakat tentang pelayanan bantuan sosial masih kurang baik karena dari hasil presentasi yang ada hanya mencapai 36% tidak lebih dari 50% yang mengatakan baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa komunikasi publik sangat diperlukan melalui berbagai media publik karena dapat mendukung melancarkan kegiatan seperti pelayanan bantuan sosial yang dilakukan oleh bagian kesejahteraan rakyat daerah Kabupaten Bone Bolango kepada masyarakat yang membutuhkan.

Tabel 2. Respon komunikasi tentang bantuan sosial

Jenis	Jawaban	Responden	Presentase (100%)
Respon Masyarakat dari komunikasi tentang bantuan sosial oleh bagian kesejahteraan masyarakat	Sangat baik	-	-
	Baik	18	55
	Cukup baik	8	24
	Tidak baik	7	21
	Sangat tidak baik	-	-
Jumlah		33	100

Sumber: Hasil olahan data tahun 2014

Tabel 2 menunjukkan bahwa respon masyarakat dari komunikasi tentang bantuan sosial oleh bagian kesejahteraan masyarakat yang menjawab baik sebanyak 18 orang atau sebesar 55%, yang menjawab cukup baik ada 8 orang atau 24%, dan yang menjawab tidak baik ada 7 orang atau sebesar 21%. Dengan demikian respon masyarakat dari komunikasi tentang bantuan sosial oleh bagian

kesejahteraan masyarakat mendapat respon baik yang dibuktikan dengan presentase yang menjawab baik sebesar 55%. Hal ini ditunjang oleh respon tentang informasi bantuan sosial. Hal ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi tentang bantuan sosial direspon baik karena banyaknya masyarakat yang antusias terhadap bantuan sosial yang diberikan oleh bagian kesejahteraan masyarakat Bone Bolango.

Tabel 3. Komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial

Jenis	Jawaban	Responden	Presentase (100%)
Komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial oleh bagian kesra kepada masyarakat.	Sangat baik	9	27
	Baik	10	30
	Cukup baik	14	43
	Tidak baik	-	-
	Sangat tidak baik	-	-
Jumlah		33	100

Sumber: Hasil olahan data tahun 2014

Tabel 3 menunjukkan bahwa komunikasi publik dalam pelayanan bantuan sosial oleh bagian kesejahteraan masyarakat kepada masyarakat, yang menjawab sangat baik 9 orang atau sebesar 27%, yang menjawab baik sebanyak 10 orang atau sebesar 30%, dan selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 14 orang atau sebesar 43%. Dengan demikian komunikasi Publik dalam pelayanan tentang bantuan social oleh bagian

kesejahteraan masyarakat Bone Bolango kepada masyarakat sudah baik dalam pelaksanaannya hal ini dapat dibuktikan dengan hasil presentasi yang didapat pada poin sangat baik dan baik sebesar 57% Dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik yang baik harus ditunjang dengan pelayanan yang baik pula agar komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

Tabel 4. Tingkat kesiapan data masyarakat penerimaan bantuan sosial

Jenis	Jawaban	Responden	Presentase (100%)
Tingkat kesiapan data masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial	Sangat sesuai	5	15
	sesuai	16	48
	Cukup sesuai	12	36
	Tidak sesuai	-	-
	Sangat tidak sesuai	-	-
Jumlah		33	100

Sumber: Hasil olahan data tahun 2014

Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kesiapan data masyarakat berdasarkan status yang memerlukan bantuan sosial diperoleh yang menjawab sangat sesuai sebanyak 5 orang atau sebesar 15%, yang menjawab sesuai 16 orang atau sebanyak 48%, dan yang menjawab cukup sesuai sebanyak 12 orang atau sebesar 36 %. Dengan demikian

tingkat kesiapan data masyarakat berdasarkan status yang membutuhkan bantuan sosial yang dibuat oleh Kesra sudah sesuai dengan masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuan sosial. Hal ini dapat dilihat dalam Tabel 4 responden paling banyak menjawab poin sangat sesuai, sesuai, dan cukup sesuai.

Tabel 5. Perilaku pegawai dalam pelayanan

Jenis	Jawaban	Responden	Presentase (100%)
Perilaku setiap pegawai dalam melayani masyarakat	Sangat baik	-	-
	Baik	19	57
	Cukup baik	9	27
	Tidak baik	5	15
	Sangat tidak baik	-	-
Jumlah		33	100

Sumber: Hasil olahan data tahun 2014

Tabel 5 menunjukkan perilaku setiap pegawai dalam melayani masyarakat tentang bantuan sosial diperoleh yang menjawab baik sebanyak 19 orang atau sebesar 57%, yang menjawab cukup baik 9 orang atau 27%, dan yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang atau 15%. Dapat disimpulkan bahwa perilaku setiap pegawai dalam melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik karena dapat dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sebesar 57%. Dan yang menjawab tidak baik adalah responden yang kurang puas dalam pelayanannya yang dipengaruhi oleh faktor lain.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa peranan komunikasi publik yang dilakukan sangatlah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena dengan pendekatan persuasive dan dengan memperhatikan tatakrama, kesopanan bahkan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat itu sendiri. Tanggapan masyarakat tentang komunikasi

oleh pegawai kepada masyarakat dalam hal pemenuhan pelayanan bantuan sosial sudah cukup memuaskan meski ada hal-hal yang tidak komunikatif bahkan tidak diinginkan oleh masyarakat, diantaranya berbelit-belitnya aturan yang ada, berubah-ubahnya tata cara yang sudah disampaikan sebelumnya, bahkan sangat disayangkan ketika melakukan pelayanan bantuan social ada oknum pegawai yang hanya mengutamakan pelayanannya kepada orang-orang tertentu saja yang mereka kenal. Komunikasi yang sudah terbangun dengan baik dikalangan sesama pegawai, pimpinan dengan bawahan, maupun organisasi dengan masyarakat luas agar kiranya dapat dijaga, demi kelancaran pekerjaan ataupun pelayanan kedepan. Dalam memberikan informasi mengenai tata cara dalam pelayanan bantuan agar kiranya selalu pengacu pada aturan yang suda ditetapkan sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara H. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi, edisi kedua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Depari E. Et al., 2008. Peranan Komunikasi Massa Dalam Pembangunan, Suatu. Kumpulan Karangan. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Husein U. 1998. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- McQuail D. *et al.*, 1993. Communication Models for The Study of Mass Communication, Longman. London and Newyork. 2<sup>nd</sup> edition.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.