

**STRATEGI KOMUNIKASI
DINAS SOSIAL KABUPATEN SUKOHARJO DALAM PROGRAM
KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI KELURAHAN GAYAM**

ANISA DWI UTAMI

Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis Dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

Communication strategy has important role in a communication process. In the government institution, communication strategy is very needed for process in delivering message or program instigation that will be arranged from the government to the society. The function of government institution is a place for society in expressing their opinions, it can make the government institution it is possible to do mutual communication well and effectively. It due to the fact that the information and message deliver to society can be absorb well so there will not be wrong line or miss communication.

This research is conducted in Kabupaten Sukoharjo Social Service Agency and the subject of the research is poor society who recived KIS program. Kabupaten Sukoharjo Social Service Agency implements five step models of communication strategy from Hafied Cangara which are Penelitian (Research), Perencanaan (Plan), Pelaksanaan (Execution), Pengukuran (Measurement) and Pelaporan (Reporting). Besides, it also implements information integration theory and changes of attitude from Heath and Littlejohn that mention information as attitude influence tools, the attitude is difficult to change, attitude Variable influence: Valence and weight of information and application of information integration theory in practice and public relations research.

Base of the results, it can be known that communication strategy implemented by Kabupaten Sukoharjo Social Service Agency use five step five models of communication strategy from Hafied Cangara and also the change of attitude from Heath and Littlejohn. It also show that communication strategy has already applied appropriate although there are some obstacles such as technical, semantics, physical problems & organuk and also culture.

Keywords: *Strategy, Obstacles, Communication.*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya strategi komunikasi memiliki peranan penting di dalam suatu proses kegiatan. Dalam institusi pemerintah, strategi komunikasi sangat dibutuhkan saat proses penyampaian pesan dan gagasan atau ketika proses penyuluhan program-program yang hendak dicanangkan dari pemerintah untuk masyarakat. Fungsi dari institusi pemerintah sebagai wadah aspirasi masyarakat, menjadikan institusi pemerintah ini harus dapat melakukan komunikasi dua arah (*two ways communication*) secara benar dan efektif. Hal ini dimaksudkan agar informasi dan pesan yang hendak diberikan kepada masyarakat dapat diserap secara baik sehingga tidak terjadi kesalah-artian dalam komunikasi (*miss communication*).

Fungsi dari komunikasi menurut Gorden dalam Mulyana (2005:5), dikategorikan menjadi 4 (empat) yaitu sebagai komunikasi sosial, sebagai komunikasi ekspresif, sebagai komunikasi ritual dan sebagai komunikasi instrumental dimana tujuan umum dari komunikasi instrumental ini untuk menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan dan juga menghibur.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini tertarik untuk memfokuskan analisisnya pada Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo Dalam Program Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin merumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo selama penyuluhan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di masyarakat kelurahan Gayam?
2. Apa saja kendala yang ditemui oleh Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo selama penyuluhan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di masyarakat kelurahan Gayam?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Sukoharjo selama penyuluhan program Kartu masyarakat kelurahan Gayam.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemui oleh Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo selama penyuluhan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di masyarakat kelurahan Gayam.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, ialah:

1. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan masukan untuk Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dalam mengimplementasikan strategi komunikasi dalam penyuluhan program-program yang diberikan oleh pemerintah pusat.
2. Manfaat Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah referensi penelitian komunikasi dalam bidang strategi komunikasi saat melakukan penyuluhan informasi/penyampaian pesan atau penelitian dengan tema yang sejenis.

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi berasal dari kata Yunani yaitu "Strategeia", yang artinya seni atau ilmu. Seperti yang diungkapkan oleh Rogers yang dikutip oleh Cangara (2014:64), Strategi komunikasi merupakan suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Penetapan strategi komunikasi merupakan suatu langkah yang krusial dan memerlukan penanganan secara hati-hati di dalam setiap proses komunikasi.

Strategi komunikasi sangat diperlukan dalam suatu proses kegiatan sebab strategi komunikasi merupakan proses perencanaan komunikasi dari sebelum berlangsungnya kegiatan komunikasi sampai berlangsungnya kegiatan komunikasi tersebut.

Model Strategi Komunikasi

Menurut Cangara, (2014:76), terdapat 5 (lima) langkah atau tahapan dari model strategi komunikasi. Yang diantaranya, yaitu:

1. Penelitian (Research), hal ini dimaksudkan untuk mengetahui masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan.
2. Perencanaan (Plan), adalah tindakan yang akan diambil setelah hasil dari penelitian diperoleh. Perencanaan yang dimaksud ialah perencanaan komunikasi. Dengan demikian, diperlukan strategi tentang pemilihan atau penentuan sumber (komunikator), pesan, media, sasaran dan efek yang diharapkan.
3. Pelaksanaan (Execute), adalah tindakan yang diambil dalam rangka implementasi perencanaan komunikasi yang telah dibuat.
4. Pengukuran (Measure), dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima atau tidak, serta tindakan apa yang telah dilakukan khalayak setelah menerima dan mengerti informasi yang disampaikan.
5. Pelaporan (Report), ialah tindakan terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan sebaiknya dibuat secara tertulis kepada pimpinan kegiatan, untuk dijadikan bahan pertimbangan.

Sedangkan menurut Heath dan Littlejohn dalam Kriyantono (2014:300), terdapat teori integrasi informasi dan perubahan sikap yang menyebutkan bahwa:

1. Informasi sebagai alat pengaruh sikap, teori ini mengasumsikan individu sebagai manusia yang mempunyai kemampuan mengolah informasi. Dan dari informasi tersebut dapat mempengaruhi /sikapnya sesuai konsep yang diperolehnya saat mengolah informasi itu. Sikap cenderung sulit berubah. Dalam teori ini, dapat dikatakan bahwa sikap seseorang berkecenderungan bersifat konsisten dan sulit berubah. Ada beberapa faktor penyebabnya yaitu, sikap mencerminkan kesukaan dan keyakinan (kepercayaan) individu yang telah mengalami proses pembentukan melalui pengetahuan dan pengalaman.
2. Variabel pengaruh sikap: Valensi dan bobot informasi Teori information integration menjelaskan bagaimana individu dapat dipengaruhi oleh informasi. Informasi baru dapat memengaruhi atau mengubah sikap jika informasi itu dapat mengubah penilaian individu tentang arahan (valence) dan bobot (weight) merupakan variable pokok teori information integration.
3. Aplikasi teori information integration dalam praktik dan penelitian public relations. Dalam teori ini informasi ditujukan untuk menambah kepercayaan baru yang terkait dengan topik atau organisasi. Penyebaran informasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi public relations, seperti newsletter, majalah, website dan iklan- iklan di media.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif karena data yang disampaikan berupa narasi serta proses pengumpulan data melalui teknik wawancara ataupun kuisioner. Data yang disampaikan berupa uraian secara deskriptif terkait strategi komunikasi beserta hambatan yang dialami oleh Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dalam penyuluhan program KIS di Kelurahan Gayam.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo khususnya di wilayah Kelurahan Gayam.

Sumber Data dan data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, selaku sumber data primer penelitian. Selain itu sumber data

sekunder pada penelitian ini ialah masyarakat Kelurahan Gayam, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo. Adapun datanya merupakan hasil wawancara dengan pihak Kabid Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo bidang Bantuan dan Jaminan Sosial. serta masyarakat Kelurahan Gayam, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilam sampel yang digunakan adalah Purposive sampling. Adapun kriteria sampling yang dilakukan penulis untuk mendapatkan sumber data yang sesuai berupa:

1. Usia maksimal 50 tahun
2. Lama bekerja minimal 4 tahun
3. Pendidikan minimal strata dua

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan: Wawancara dan Observasi.

Validitas Data

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi pada penyuluhan program KIS. Hal ini dimaksudkan agar data yang sama atau sejenis akan lebih pasti kebenarannya apabila digali dari beberapa sumber yang berbeda. Selanjutnya, triangulasi metode juga diterapkan dalam penelitian ini dengan cara membandingkan metode wawancara dengan observasi.

Teknik Analisis Data

Data dari penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang disampaikan dalam bentuk narasi atau gambar dan tidak terkait pada angka maupun hitungan.

HASIL ANALISIS PENELITIAN

Adapun langkah-langkah strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, sebagaimana yang dikemukakan oleh Cangara (2014:76), Sebagai berikut:

1. Penelitian (*Research*)
Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo melakukan tahapan awal berupa penelitian. Dinas Kabupaten Sukoharjo, harus memahami benar data atau materi informasi yang berkaitan tentang program KIS serta kuota calon penerima.
2. Perencanaan (*Plan*)
Perencanaan yang dimaksud ialah perencanaan tentangan penyampaian komunikasi seperti pemilihan atau penentuan narasumber (komunikator), pesan, media, sasaran dan efek yang diharapkan. Dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo memiliki 2 (dua) komponen strategi komunikasi yang diantaranya: Strategi Pesan (Informatif, Persuasif dan Edukatif) dan Strategi Media berupa media cetak (Baliho) media tatap muka (Penyuluhan).
3. Pelaksanaan (*Execute*)
Pada tahapan ini, Dinas Sosial kabupaten Sukoharjo mengadakan penyuluhan kepada masyarakat kurang mampu di wilayah kabupaten Sukoharjo secara tatap muka. Dengan bekerjasama oleh beberapa pihak. Masyarakat diberi penjelasan mengenai apa manfaat KIS serta bagaimana prosedural dan kuota pada program tersebut.
4. Pengukuran (*Measure*)
Langkah selanjutnya merupakan pengukuran, langkah ini dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Dinas Sosial kabupaten Sukoharjo selalu menerapkan pengukuran atau evaluasi pada setiap kegiatannya, hal ini berguna untuk mengetahui kekurangan apa yang terjadi pada saat kegiatan komunikasi berlangsung.
5. Pelaporan (*Report*)
Langkah terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan ialah dengan membuat laporan. Dinas Sosial kabupaten Sukoharjo memberikan laporan kegiatan kepada Kepala Dinas/Sekretaris Daerah (SEKDA) ataupun Bupati, sebab nantinya hasil

dari kegiatan-kegiatan komunikasi tersebut akan dipertanyakan dan dipertanggungjawabkan kepada pemerintah pusat.

Selain itu strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, seperti yang dikemukakan oleh Heath and Littlejohn dalam Rachmat Kriyantono (2014:300). Teori integrasi informasi dan perubahan sikap yang diantaranya:

1. Informasi sebagai alat pengaruh sikap Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo mengadakan kegiatan komunikasi berupa penyuluhan. Dengan adanya penyampaian informasi dari penyuluhan tersebut, menimbulkan efek/pengaruh berupa perubahan sikap maupun pola pikir dari masyarakat di Kabupaten Sukoharjo.
2. Sikap cenderung sulit berubah hal ini yang kadang membuat kendala Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebabnya yaitu faktor kepercayaan (keyakinan). Maka dari itu Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo bekerjasama dengan kader-kader kesehatan di desa untuk mengadakan sosialisasi secara personal di desa agar mereka bisa memulai dengan pola pikir dan sikap yang baru.
3. Variabel pengaruh sikap: Valensi dan bobot informasi
Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo merupakan penyalur informasi untuk masyarakat di Kabupaten, adanya informasi baru tersebut dianggap esensi kegiatan persuasi. Informasi dapat mempengaruhi sikap, apabila informasi tersebut terdapat nilai bobotnya dan berupa arahan yang jelas.
4. Aplikasi teori *information integration* dalam praktik dan penelitian *public relations* Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo menerapkan langkah ini pada saat kegiatan komunikasi penyuluhan berlangsung, pesan yang di desain sebagai penyalur dan penyedia informasi ini ditujukan agar masyarakat memiliki kepercayaan baru yang terkait dengan topik yang disampaikan.

Dari analisis penelitian ini, maka penulis dapat simpulkan bahwa strategi komunikasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kabupaten Sukoharjo terbilang cukup efektif. Namun memang masih terdapat kendala-kendala di dalamnya. Hambatan-hambatan yang terjadi dirasa cukup mengganggu keefektifan komunikasi tersebut, hambatan-hambatan itu diantaranya:

1. Gangguan Teknis
Gangguan ini terjadi apabila salah satu alat yang digunakan untuk berkomunikasi mengalami gangguan atau kerusakan (*noise*).
2. Gangguan Sematik
Gangguan ini terjadi karena adanya kesalahan pada bahasa yang digunakan. Terkadang peserta penyuluhan sulit mencerna bahasa yang digunakan oleh narasumber, sehingga sering terjadi *miss communication*.
3. Rintangan Fisik dan Organik
Hambatan ini disebabkan oleh kondisi geografis dari peserta penyuluhan dengan tempat diadakannya kegiatan penyuluhan sulit dijangkau.
4. Rintangan Budaya
Hambatan ini terjadi disebabkan oleh adanya perbedaan norma, nilai dan kebiasaan yang telah dianut oleh pihak-pihak tertentu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi
Strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo meliputi:
 - A. Penelitian (*Research*), Perencanaan (*Plan*), Pelaksanaan (*Execute*), Pengukuran (*Measure*) dan Pelaporan (*Report*).
 - B. Informasi sebagai alat pengaruh sikap, Sikap cenderung sulit berubah, Variabel pengaruh sikap: Valensi dan bobot informasi, Aplikasi teori *information integration* dalam praktik dan penelitian *public relations*.
2. Hambatan Komunikasi
Hambatan komunikasi yang ditemukan dalam penetapan strategi komunikasi di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo yaitu: Gangguan Teknis, Gangguan Sematik, Rintangan Fisik dan Organik dan Rintangan Budaya.

Saran

Dari penelitian yang dilakukan, ada beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan bagi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo. Adapun beberapa saran tersebut diantaranya:

1. Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, hendaknya mengkombinasikan strategi komunikasi dalam penyuluhan program KIS kepada masyarakat.
2. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian sejenis dengan menggunakan metode kuantitatif dapat digunakan sebagai celah penelitian lanjutan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atyanta Henggar. 2015. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complaint Sebagai Upaya Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT. PLN (Persero) area Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta. Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- David, Fred R. 2006. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Eka Putri Upik Aditha Sari. 2016. *Strategi Komunikasi Program "Anti Pemadaman (Zero Trip Feeder)" PT PLN (Persero) Area Surakarta Dalam Mengurangi pemadaman listrik tahun 2014*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Gati Gayatri. 2015. *Pemanfaatan Media Baru Dalam Komunikasi Kehumasan Pemerintah*.
- Ita Suryani. 2016. *Strategi Humas Dalam City Branding Berbasis Kearifan Lokal: Studi Kasus Gerakan Kampanye "Bogoh Ka Bogor"*.
- Jogiyanto. 2005. *Sistem Informasi Strategik Untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Majalah PR Indonesia, edisi 1 September 2015, hal: 6.
- Melissa. 2007. *Strategi Komunikasi Divisi Corporate Communications dalam Menyukseskan Program Registrasi Kartu Prabayar di PT. Telkomsel*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Mulyanti. 2014. *Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana untuk Menekan Pertumbuhan Jumlah Penduduk Kelurahan Sangasanga di Kecamatan Sangasanga*.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuti Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutopo, HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wilcox, Dennis L. 2005. *Public Relations: Strategies and Tactics*. Boston, MA: Pearson Education, Inc.
- Wawancara oleh bapak Sukimin, S.Sos.,
- M.M. Selaku Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial, pada tanggal 30 Januari 2017, pukul 15.00 WIB. <http://spi.or.id/profil-kemiskinan-di-indonesia-2016-dalam-angka-berkurang-namun-di-desa-makin-dalam-dan-parah/>, diakses pada tanggal 12 Maret 2017, pukul 19.00 WIB.
- <http://oerang-indonesia.blogspot.com/2012/04/hambatan-hambatan-komunikasi.html> diakses pada tanggal 17 Maret 2017. Pukul 21.00 WIB.

<http://www.bpjs-kis.info/2015/09/apa-itu-kartu-indonesia-sehat-kis.html?m=1>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2017.
Pukul 22.00 WIB.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/03/strengths-weaknessopportunities.html?m=1>. Diakses pada tanggal 19 Maret 2017.
Pukul 22.00 WIB.