

Komunikasi Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid - 19
(Studi Kasus di RW 09 Kampung Pasir Jati Desa Jatiendah, Kecamatan Cilengkrang, Kabupaten Bandung)

Witri Cahyati, S. Sos., M. Si¹, Pupi Indriati Z, S. Sos., M. Si², Dina Dianti³

^{1,2,3} FISIP Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

¹witri.cahyati@gmail.com, ² pupi@usbypkp.ac.id

³ FISIP Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
fisip@usbypkp.ac.id

ABSTRAK

Dimasa pandemi ini peran RT/RW tentu saja sangat penting untuk memberikan berbagai layanan informasi tentang covid-19 dan juga sebagai perpanjang tangan dari pemerintah pusat. Misalnya terkait bantuan sosial untuk penanganan Covid-19, distribusi kelengkapan protokol kesehatan, dan berbagai informasi lainnya. Pelaksanaan komunikasi di Kampung Pasir Jati RW 09 dari RT 01 sampai RT 05 dalam kaitannya tentang pelayanan informasi terkait Covid-19 masih belum maksimal diantaranya pengurus RT/RW masih banyak yang tidak menerapkan protokol kesehatan seperti tidak menggunakan masker, berkerumun dan memberikan informasi bantuan sosial yang tidak transparan . Oleh karena itu segala permasalahan dimasyarakat yang paling penting dan paling utama adalah pengurus RT/RW karena yang paling dekat dengan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah, untuk menganalisis dan mengkaji Komunikasi Rukun Tetangga dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pendekatan penelitiannya yaitu studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah pengamatan tidak berperan serta, wawancara mendalam, studi literatur/dokumentasi, sedangkan teknik analisis datanya dengan reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan, untuk uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian ini dapat dijadikan model komunikasi yang dapat di aplikasikan oleh RT khususnya di kabupaten Bandung, umumnya di Negara Republik Indonesia. Dengan adanya model komunikasi yang ditemukan diharapkan menjadi solusi dari segala permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait pandemi Covid-19 sehingga baik pengurus maupun warga sama - sama dapat disiplin dalam penerapan protokol kesehatan dan dapat menekan jumlah korban yang terpapar Covid-19.

Kata Kunci: Komunikasi Pembangunan, Pelayanan Masyarakat. RT/RW

ABSTRACT

During this pandemic, the role of the neighborhood associations and community units is of course very important to provide various information services about COVID-19 and also as an extension of the central government. For example related to social assistance for handling Covid-19, distribution of complete health protocols, and various other information. The implementation of communication in Kampung Pasir Jati neighborhood associations 09 from neighborhood associations 01 to neighborhood associations 05 in relation to information services related to Covid-19 is still not optimal, including many neighborhood associations and community units administrators who do not apply health protocols such as not wearing masks, crowding around with other citizens and provide non-transparent social assistance information. Therefore, all problems in the community that are the most important and most important are the neighborhood associations and community units administrators because they are the closest to the community. The purpose of this research is to analyze and examine the communication of the neighborhood associations and the Pillars of Residents of Kampung Pasir Jati, Bandung Regency in Service to the Community During the Covid-19 Pandemic this study using qualitative research methods, the research approach is a case study. The data collection techniques used were non-participating observation, in-depth interviews, literature/documentation studies, while the data analysis techniques were data reduction, data modeling, and drawing conclusions, to test the validity of the data using triangulation of sources and methods. The results of this study can be used as a communication model that can be applied by neighborhood associations, especially in Bandung district, generally in the Republic of Indonesia. With the communication model found, it is hoped that it will be a solution to all the problems that occur in the community related to the Covid-19 pandemic so that both administrators and residents a like can be disciplined in implementing health protocols and can reduce the number of victims exposed Covid-19.

Keywords: Development Communication, Community Service. neighborhood associations / community units

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) dalam struktur pemerintahan tidak lain merupakan level terbawah yang ada di seluruh pelosok tanah air. Mereka tidak memiliki fasilitas khusus seperti halnya para pejabat pemerintah lainnya. Kendati berada di luar konteks struktur formal seperti Lurah sampai Presiden, namun RT dan RW adalah entitas yang tidak hanya representasi personal tetapi juga sebagai kesatuan masyarakat yang ada di tingkat grassroot.

Keberadaan RT dan RW pada banyak kasus seringkali dianggap remeh. Entah persoalan finansial yang tidak menjanjikan atau kecilnya kewenangan dalam membuat kebijakan makro yang bersifat mengikat, sehingga ketika pemilihan RT dan RW seringkali tidak banyak diminati masyarakat. Kalau pejabat di atasnya setiap pergantian kepemimpinan selalu berjubel dengan kandidat, sehingga harus melakukan proses panjang dan berliku untuk hanya lolos menjadi kandidat saja.

Fakta yang hampir terjadi di setiap daerah ini mengakibatkan beberapa persoalan yang tidak ringan. Pertama, minimnya sarana pelayanan. Jikapun ada kantor RW itu hanya terjadi di sangat sedikit titik saja. Keberadaannya pun tidak dilengkapi fasilitas yang memadai. Bahkan banyak RW yang tidak memiliki ruangan khusus, terlebih ketika berbicara level RT. Keterbatasan ini kemudian menjadi memanfaatkan ruang-ruang keluarga yang dimiliki oleh para pejabat itu, akhirnya rumah pribadi menjadi aktivitas pelayanan masyarakat.

Tidak ada alasan lagi saat ini para pejabat di tingkat atas untuk tidak mengetahui persoalan-persoalan mendasar masyarakat. Atau bahkan menjadi ironis dalam dunia yang berkemajuan ini para aparatur di tingkat bawah tidak mengetahui beberapa hal terkait dengan warganya, padahal itu berada dalam wilayah kekuasannya. Keluar-masuknya warga, kehadiran penghuni baru, konflik antar warga, sampai hal-hal prinsip lainnya saat ini menjadi hal mudah untuk diketahui oleh para pejabat RT/RW. Ini penting sebab di era global seperti ini banyak persoalan warga yang tidak diketahui oleh aparatur setempat tetapi tercium ke wilayah lain yang jauh dari tempat itu. Karenanya, ke depan, persoalan-persoalan prinsip ini menjadi agenda bersama untuk melakukan terobosan komunikasi yang baik agar para aparatur di tingkat bawah tidak lagi kesulitan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Hal inilah mendorong pentingnya dibangun upaya untuk melakukan proses perbaikan dalam komunikasi yang dilakukan di tingkat masyarakat paling bawah. Pada saat pandemi pelayanan RT dan RW di Kampung Pasir Jati RW 09 terbilang belum maksimal, karena sebagian pengurus RT dan RW nya pun tidak mengikuti protokol Kesehatan, yaitu tidak menggunakan masker, dan melakukan aktifitas sehari - hari yang melibatkan kerumunan orang seperti kerumunan bapak - bapak yang bermain kartu gape, kerumunan tongkrongan ibu - ibu. Mengenai dana bantuan sosial di RW 09 menerapkan sistem gotong royong, seperti warga yang mendapatkan jatah bantuan sosial

dari pemerintah diwajibkan menyumbangkan setengah dari uangnya kepada ketua RW untuk dibelikan kembali sembako dan diberikan kepada warga yang tidak mendapatkan jatah bantuan sosial dari masyarakat, akan tetapi tidak ada kelanjutan informasi dari Ketua RW mengenai uang bantuan sosial yang disumbangkan dan akhirnya menimbulkan prasangka negatif terhadap pengurus RW.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai Komunikasi Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid - 19 (Studi Kasus di RW 09 Kampung Pasir Jati Desa Jatiendah, Kecamatan Cilengkrang, Kabupaten Bandung).

2. Rumusan Masalah

Bagaimana Komunikasi Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid - 19 (Studi Kasus di RW 09 Kampung Pasir Jati Desa Jatiendah, Kecamatan Cilengkrang, Kabupaten Bandung)?

3. Identifikasi Masalah

- 1) Apa yang dilakukan oleh pihak RT dan RW dalam menangani penyebaran virus Covid - 19 di Kampung Pasir Jati RW 09?
- 2) Bagaimana Pengurus RT 1-5 dan RW 09 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait Pandemi Covid - 19?
- 3) Mengapa banyak permasalahan di RT 1-5 dan RW 09 terkait pelayanan masyarakat di masa pandemi?

4. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh pihak RT dan RW dalam menangani penyebaran virus Covid - 19 di Kampung Pasir Jati RW 09.
- 2) Untuk mengetahui Pengurus RT 1-5 dan RW 09 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait Pandemi Covid - 19.
- 3) Untuk mengetahui permasalahan di RT 1-5 dan RW 09 terkait pelayanan masyarakat di masa pandemi.

5. TINJAUAN PUSTAKA

Proses penelitian yang telah dilakukan oleh tim peneliti adalah melakukan studi pendahuluan mengenai komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah RT dan RW seperti saat memberikan informasi mengenai protocol Kesehatan, dan pengelolaan dana bantuan sosial Covid - 19, selain itu tim juga telah melakukan penelusuran terhadap artikel media massa yang membahas mengenai permasalahan - permasalahan yang terjadi di masyarakat mengenai Covid - 19. Hasil penelusuran awal tersebut kemudian didiskusikan dengan tim mengenai bidang komunikasi mana yang akan dijadikan telaah dalam

653

penelitian ini. Selain itu pula, tim telah melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian sejenis.

Agar tergambar jelas posisi penelitian ini (state of the art) dalam khazanah kajian pada ilmu komunikasi, maka perlu dijelaskan mengenai beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan komunikasi pembangunan yang menjadi kajian dalam penelitian ini. Dalam kaitannya dengan road map penelitian fakultas yaitu “Desa Mandiri” diharapkan hasil penelitian ini di aplikasikan oleh pengurus RT dan RW di Desa yang menjadi binaan FISIP USB.

Penelitian dilakukan oleh Hendra Mayatopani, Wahyu Tisno Atmojo, Erick Dazki3) mengenai “Peran Ketua Rt Dalam Edukasi Warga Melalui Transformasi Digital Pandemi Covid-19 Menggunakan Chatbot” menunjukkan bahwa Kemajuan Teknologi Informasi memberikan kemudahan dalam melakukan pertukaran informasi, masyarakat diharuskan dapat memilih informasi yang diterima dari data tersebut valid atau tidak agar mencegah terjadinya kesalahpahaman mengenai informasi. Adapun Informasi yang tidak sesuai akan menimbulkan keresahan kepada masyarakat oleh karena itu selaku peran ketua RT dalam menjaga suatu lingkungan wilayahnya, salah satunya memberikan edukasi terhadap informasi mengenai pandemi Covid-19 dengan informasi yang benar dan disajikan dengan cara yang dapat dimengerti oleh warga.

Penelitian Gerry R. J. Wonok mengenai “Strategi Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Penyebaran Virus Corona (Covid-19) (Studi di Desa Mokobang Kecamatan Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan)” Pandemi COVID-19 telah membuat pemerintah baik di tingkat pusat hingga ke tingkat terendah seperti pemerintah desa, terpaksa harus memikirkan berbagai strategi yang harus dilakukan dalam mencegah penyebarannya. Walaupun protocol standar telah ditentukan yaitu: memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak yang dikenal dengan 3 M, namun dalam implementasinya terbukti masih banyak masyarakat yang melanggar bahkan tidak perduli. Untuk itu diperlukan strategi tambahan agar ketiaan masyarakat bisa tumbuh terhadap anjuran pemerintah tersebut. Di desa Mokobang pemerintah desa dalam hal penanganan pandemic COVID-19, melakukan beberapa strategi, diantaranya memaksimalkan berbagai sumber daya yang dimiliki baik itu yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, bahkan partisipasi masyarakat.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah bahwa sama-sama membahas tentang pemerintah desa. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada Komunikasi Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid - 19 (Studi Kasus di RW 09 Kampung Pasir Jati Desa Jatiendah, Kecamatan Cilengkrang, Kabupaten Bandung).

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin Communis yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari arti kata latin Communico yang

artinya membagi (Cherry dalam Stuart, 1983). Sebuah definisi singkat dibuat oleh Harold Laswell bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan "siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa pengaruhnya". Lain halnya dengan Steven, justru ia mengajukan sebuah definisi yang lebih luas, bahwa komunikasi terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu obyek atau stimuli. Apakah itu berasa dari seseorang atau lingkungan sekitarnya. Misalnya seorang berlindung padasuatu tempat karena diserang badai, atau kedipan mata sebagai reaksi terhadap sinar lampu, juga adalah peristiwa komunikasi (Hafied Cangara, 1998:18).

Sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (human communication) bahwa: "komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang - orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antarsesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu" (Book,1980).

Everett M. Rogers seorang pakar Sosiologi pedesaan mereka yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa: "Komunikasi adalah proses dimana satu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka".

Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid (1981) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa: "komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan membentuk satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam". Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1981) mengatakan bahwa agar komunikasi yang dilancarkan dapat lebih efektif, maka pesan yang disampaikan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran dimaksud.
- b. Pesan harus menggunakan tanda-tanda tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga sama-sama dapat dimengerti.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu.
- d. Pesan harus menyarankan sesuatu jalan memperoleh kebutuhan tadi, yang layak bagi situasi kelompok di mana sasaran berada pada saat ia gerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

Sejak pertama kali memasuki Negara Dunia Ketiga, konsep atau istilah komunikasi pembangunan (*development communication*) merupakan komponen penting dalam proses (program) pembangunan. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Lerner melalui studinya berjudul *The Passing of Traditional Society* (tahun 1958) dengan label communication and development. Kemudian

pandangan ini diperkuat kembali oleh Lucian Pye dan Wilbur Schramm. Mereka mengartikan komunikasi pembangunan, "*It referred to technology-based communication network which regardless of message and content, tended to create, by reason of its inherent characteristics, a climate suited for development*" (Lerner, 1958). Inti ideologi komunikasi pembangunan adalah menciptakan iklim kondusif bagi pertumbuhan produk dan jasa sebagai penggerak utama perekonomian. Namun dalam perkembangannya, setelah satu dekade ternyata konsep pembangunan itu tidak sesuai dengan harapan bangsa - bangsa di Negara Dunia Ketiga sebab jarak sosial dan ekonomi antara yang kaya dan yang miskin semakin jauh.

Kemudian muncul kritik terhadap ideologi Lerner tersebut dari tokoh - tokoh pemikiran Amerika Latin seperti Beltran, Diaz Bordenare, dan Reyes Matla. Mereka mengkritik bahwa kemajuan teknologi komunikasi pun menimbulkan masalah di negara dunia ketiga. Mereka menerapkan model modernisasi untuk memenuhi kebutuhan dasar, namun pada sisi lain mereka tidak mempunyai alternatif untuk masuk jaringan teknologi komunikasi modern yang menghasilkan jenis pembangunan seperti yang mereka cari. Selang beberapa tahun kemudian, berkembang spesialisasi komunikasi mengenai penerapan teori dan konsep komunikasi dan yang khusus untuk kepentingan pelaksanaan pembangunan yang dikemukakan oleh Quebral (1978). Menurut Quebral pembangunan bukan sekedar proses kuantitatif dan linier dengan maksimalisasi barang dan jasa seperti analisis Learner melainkan membutuhkan juga distribusi produk ekonomi secara adil dan merata. Hal ini harus diikuti dengan terbukanya akses masyarakat pada partisipasi politik, pendidikan, kebebasan berpendapat, dan kehidupan yang lebih sejahtera. Penggerak utama pembangunan terletak pada media massa tetapi dan pada liberalisasi masyarakat.

Teori Fungsionalisme yaitu pemikiran dari Talcott Parsons, Masyarakat manusia tidak ubahnya seperti organ tubuh manusia, dan oleh karena itu, masyarakat manusia dapat juga dipelajari seperti mempelajari tubuh manusia, pertama struktur tubuh manusia yang memiliki berbagai bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Oleh karena itu, masyarakat menurut Parsons juga mempunyai kelembagaan yang saling berkaitan dan bergantung satu sama lain. Parsons menggunakan konsep sistem untuk menggambarkan koordinasi harmonis antar kelembagaan tersebut. Kedua karena setiap bagian tubuh memiliki fungsi yang jelas dan khas, maka setiap bentuk kelembagaan dalam masyarakat. Setiap Lembaga dalam masyarakat melaksanakan tugas tertentu untuk stabilitas dan pertumbuhan masyarakat.

Parsons merumuskan istilah fungsi pokok untuk menggambarkan 4 macam tugas utama yang harus dilakukan agar masyarakat tidak mati, yang terkenal dengan sebutan AGIL (Adaption to the environment, goal attainment, integration, and latency) Lembaga ekonomi menjalankan adaptasi lingkungan, pemerintah bertugas untuk pencapaian tujuan umum, Lembaga hukum dan

agama menjalankan fungsi integrasi, dan terakhir, keluarga dan Lembaga Pendidikan berfungsi untuk pemeliharaan (Suswarsono dan So, 2006: 10-11).

METODE

Penelitian ini masuk ke dalam jenis penelitian kualitatif dan Jenis pendekatan penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Bogdan dan Taylor, mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data dekriptif berupa kata - kata tertulis atau lisan dari orang - orang dan perilaku yang dapat dialami. Sehingga penelitian kualitatif akan menghasilkan penelitian yang berupa deskripsi dalam sebuah kata - kata dari fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2007:09) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Strategi penelitian kualitatif ini adalah pendekatan studi kasus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang terdapat pada fokus penelitian. Studi kasus merupakan penyelidikan mendalam mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisasikan dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut. Studi Kasus secara berurutan artinya ialah 1). contoh kejadian sesuatu, 2). kondisi aktual dari keadaan atau situasi, dan 3). lingkungan atau kondisi tertentu tentang orang atau sesuatu. Dari penjabaran definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (real-life events), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.

Sebagai suatu metode kualitatif studi kasus memiliki beberapa keuntungan. Lincoln dan Guba mengemukakan bâh keistimewaan studi kasus meliputi hal - hal berikut:

- a. Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian emik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
- b. Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip dengan âp yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari - hari.
- c. Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.
- d. Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga kepercayaan (trust worthiness)

- e. Studi kasus memberikan "uraian tebal" yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.
- f. Studi kasus terbuka bagi penilaian atau konteks yang turut berperan serta bagi pemaknaan atau fenomena dalam konteks tersebut.

Objek dalam penelitian ini adalah RT dan RW di Kampung Pasir Jati RW 09 Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti (Moleong, 2015:163). Sehingga informan kunci yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Ketua RT dan RW 09 di Kampung Pasir Jati.

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian. Data diperoleh dari suatu proses yang disebut pengumpulan data. Menurut (Sugiyono, 2007:137) teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan tidak berperan serta, wawancara mendalam baik konvensional maupun melalui bantuan teknologi informasi, studi literatur/dokumentasi. Penggunaan sarana digital tidak lain adalah untuk menyiasati pengumpulan data di tengah Covid - 19 sehingga dapat berjalan efektif dan efisien. Proses pengumpulan data akan melibatkan mahasiswa agar terdapat proses transformasi ilmu mengenai mekanisme pengumpulan data dalam suatu penelitian.

Teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang secara interaktif saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data.

Analisis data dilakukan sepanjang penelitian ini berlangsung, sebagai salah satu karakter penelitian dengan paradigma kualitatif. Sedangkan untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka menggunakan Teknik triangulasi, yaitu dengan sumber dan metode, yang berarti membandingkan dan mengecek derajat balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda secara kualitatif.

Pemeriksaan terhadap keabsahan data, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian.

kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiyono, 2007:270)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kampung Pasir Jati RW 09

Kampung Pasir Jati RW 09 Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung terdiri dari RT 01 sampai dengan RT 05 dengan jumlah sekitar 400 Kepala Keluarga. Pada tahun 1974, terjadi pemekaran wilayah terbagi menjadi dua wilayah Kabupaten dan Kota Madya, Ujung Berung Selatan menjadi kelurahan sedangkan Ujung Berung Utara menjadi Desa. Setelah itu wilayah Ujung Berung Utara dimekarkan menjadi lima Desa per kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Cilengkrang yang terbagi menjadi lima Desa salah satunya adalah desa Jatiendah. Pada mulanya RW 09 berada dalam wilayah dan bernama RW 17 yang mencangkup Kampung Pasir Jati, Kampung Legok Badak, Kampung Jati Baru, Kampung Sekemandung sampai dengan Kampung Cilaja. Namun, setelah pemekaran Desa Jatiendah terbagi menjadi sembilan belas RW dan Kampung Pasir Jati pun berganti menjadi RW 09. Selama masa pandemi, Kampung Pasir Jati RW 09 merupakan salah satu wilayah yang terdampak secara ekonomi. Sedangkan untuk kasus terdampak penularan Covid - 19 tercatat satu orang terpapar dan meninggal dunia pada tanggal 08 Juli 2021.

1. Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Pihak RT Dan RW Dalam Menangani Penyebaran Virus Covid - 19 Di Kampung Pasir Jati RW 09.

Selama masa pandemi Covid - 19 pihak RT/RW di kampung Pasir Jati RW 09 terbilang longgar dalam menangani penyebaran Virus Covid - 19. tidak ada cara - cara khusus yang dilakukan oleh para pengurus RT/RW dalam memberikan informasi dan mengkampanyekan protokol kesehatan kepada masyarakat seperti melakukan sosialisasi baik melalui saluran suara/toa, tulisan ataupun media elektronik. Berdasarkan hasil observasi, mayoritas masyarakat di kampung Pasir Jati RW 09 mematuhi protokol kesehatan adalah karena kesadaran diri sendiri dengan mendapatkan informasi melalui media televisi bukan berdasarkan arahan RT/RW. Masyarakat kampung Pasir Jati RW 09 juga masih banyak yang tidak mematuhi protokol kesehatan seperti tidak menggunakan masker dan sering berkerumun bahkan mayoritas masyarakat yang tidak patuh tersebut adalah pengurus RT/RW.

Dalam memberikan informasi terkait Covid - 19, pengurus RT dan RW dapat memanfaatkan media sosial untuk memudahkan dan meng-efektifkan

waktu, sebagaimana dalam Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Mayatopani, Wahyu Tisno Atmojo, Erick Dazki3) mengenai "Peran Ketua Rt Dalam Edukasi Warga Melalui Transformasi Digital Pandemi Covid-19 Menggunakan Chatbot" menunjukkan bahwa Kemajuan Teknologi Informasi memberikan kemudahan dalam melakukan pertukaran informasi, masyarakat diharuskan dapat memilih informasi yang diterima dari data tersebut valid atau tidak agar mencegah terjadinya kesalahpahaman mengenai informasi. Akan tetapi menurut observasi tidak semua warga Kampung Pasir Jati RW 09 memiliki alat komunikasi berbasis internet. Maka hanya para pengurus RW dan RT sâ yang memiliki grup chat di media sosial.

Ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara, masyarakat kampung pasir jati mayoritas belum dan tidak mau untuk melakukan vaksin, beberapa masyarakat yang telah di vaksin adalah karena tuntutan pekerjaan. Hal ini dikarenakan tidak ada sosialisasi dari pengurus RT dan RW kepada masyarakatnya, sehingga masyarakat Kampung Pasir Jati masih memiliki kekhawatiran mengenai vaksinasi. Sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (human communication) bahwa: "komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang - orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu" (Book,1980). Oleh karena itu peran RT dan RW dalam mengkomunikasikan kembali anjuran pemerintah terkait informasi seputar Covid - 19 sangatlah penting.

2. Pengurus RT 1-5 Dan RW 09 Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Terkait Pandemi Covid - 19.

Kampung Pasir Jati RW 09 terdiri dari RT 01 sampai dengan RT 02. Berdasarkan hasil wawancara, meskipun pengurus RT tidak memberikan contoh yang baik dalam penerapan protokol kesehatan, menurut hasil observasi dan wawancara bersama para informan pendukung akan mayoritas masyarakat kampung Pasir Jati menghargai Para ketua RT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pandemi Covid - 19 yang tidak segan untuk turun langsung ke masyarakat. Para ketua RT dinilai lebih cepat tanggap dibandingkan ketua RW.

Sebagaimana menurut pemikiran dari Talcott Parsons dalam teori fungsionalisme, Masyarakat manusia tidak ubahnya seperti organ tubuh manusia, dan oleh karena itu, masyarakat manusia dapat juga dipelajari seperti mempelajari tubuh manusia, pertama struktur tubuh manusia yang memiliki berbagai bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Oleh karena itu, masyarakat menurut Parsons juga mempunyai kelembagaan yang saling berkaitan dan bergantung satu sama lain. Parsons menggunakan konsep system untuk menggambarkan koordinasi harmonis antar kelembagaan

tersebut. Kedua karena setiap bagian tubuh memiliki fungsi yang jelas dan khas, maka setiap bentuk kelembagaan dalam masyarakat. Setiap Lembaga dalam masyarakat melaksanakan tugas tertentu untuk stabilitas dan pertumbuhan masyarakat. Setiap manusia memiliki kelebihan dan kekurangannya masing - masing, oleh karena itu peran para ketua RT dimulai dari RT 01 sampai dengan 05 dinilai dapat menutupi kekurangan Ketua RW.

3. Permasalahan Di RT 1-5 Dan RW 09 Terkait Pelayanan Masyarakat Di Masa Pandemi.

Ketua RT/RW memiliki beban tugas baru, yakni memantau pelaksanaan protokol kesehatan di tengah masyarakat. Ketua RT/RW harus aktif memantau kegiatan warganya. Mereka dianggap lebih mengetahui kondisi warganya. Pemberian sanksi juga bisa dilakukan jika ada warganya yang masih melanggar protokol pencegahan. Oleh sebab itu, ketua RT/RW menjadi teladan bagi masyarakat dalam penerapan protokol kesehatan. Namun yang terjadi di Kampung Pasir Jati RW 09 adalah sebaliknya. Bantuan sosial juga kerap kali menjadi masalah di RW 09. Berdasarkan hasil wawancara bersama para penerima bantuan sosial, mereka mengeluhkan mengenai bantuan sosial yang tidak transparan. Setiap masyarakat kampung Pasir Jati RW 09 yang menerima bantuan akan dikenakan pemotongan sebesar 50%.

Ketua RW 09 menjelaskan bahwa pemotongan tersebut akan diakumulasikan kemudian dibagikan kepada masyarakat yang tidak mendapatkan jatah bantuan sosial dari pemerintah. Sebenarnya masyarakat penerima bantuan sosial tidak mempermasalahkan adanya pemotongan dan bansos tersebut, namun mereka hanya ingin mengetahui kelanjutan, transparansi data dan kejelasan dari pemotongan tersebut. Selain itu masyarakat mengeluhkan bahwa penerima bantuan sosial dari pemerintah selalu saja memiliki ikatan keluarga dengan ketua RW. Dari keluhan - keluhan masyarakat kemudian sampailah kepada kepala desa dan ketua RW Kampung Pasir Jati RW 09 telah memenuhi panggilan/ teguran.

Peran RT/RW sangat dibutuhkan terutama dalam perannya sebagai komunikator, mediator, dinamisator, dan fasilitator dalam bersinergi dengan pemerintah daerah. Keberadaan RT/RW dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pembangunan bangsa dan kemajuan sebuah Negara. Sebagai Komunikator, Peran RT/RW sebagai dapat diaplikasikan ketika menyampaikan pesan atau kebijakan dari pemerintah daerah. Misalnya saat pandemic covid 19, RT/RW memberikan informasi mengenai protokol kesehatan di lingkungan RT/RW, informasi bantuan sosial bagi warga yang terdampak Covid - 19, dan berbagai informasi lainnya.

Sebagai mediator, peran RT/RW sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan warga. Saat pandemic covid 19 ini tentu saja banyak permasalahan yang terjadi, peran RT/RW tentu saja sangat dibutuhkan dalam mencari solusi dari permasalahan yang ada. Misalnya saat banyak keluarga yang sedang melaksanakan isolasi mandiri, peran

RT/RW harus memastikan keamanan dan terpenuhinya kebutuhan selama isolasi mandiri. Sebagai dinamisator, peran RT/RW dapat memberikan sumbangsih positif terhadap perubahan bangsa kearah lebih baik dan maju. Disaat pandemic Covid 19 ini, tentu saja semua warga ingin segera berakhir dari kondisi ini, sehingga peran RT/RW harus bekerja keras untuk memberikan pemahaman terhadap warga agar patuh mematuhi protokol kesehatan selama pandemic dalam rangka mengurangi penyebaran virus dan memutus mata rantai penyebaran virus. Sebagai fasilitator, peran RT/RW merupakan perantara komunikasi antara warga dengan pemerintah. Dalam situasi pandemic saat ini, pemerintah memberikan bantuan sosial bagi warga yang terdampak covid serta membrikan layanan vaksin bagi warga. RT/RW merupakan pihak yang melaksanakan program tersebut sebagai perpanjangan tanganan dari pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan berbagai bentuk komunikasi antara pengurus RT/RW dengan warganya, diperlukan penyampian pesan secara tepat agar dipahami dengan baik oleh warganya. Baik pesan secara verbal maupun pesan secara nonverbal. Selain itu juga diperlukan pemilihan media yang tepat dalam komunikasi antara pengurus RT/RW dengan warganya sehingga pesan yang disampaikan tepat sasaran dan pada akhirnya melahirkan respon yang positif dari warganya. Sebagaimana Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1981) mengatakan bahwa agar komunikasi yang dilancarkan dapat lebih efektif, maka pesan yang disampaikan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran dimaksud.
- b. Pesan harus menggunakan tanda-tanda tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga sama-sama dapat dimengerti.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu.
- d. Pesan harus menyarankan sesuatu jalan memperoleh kebutuhan tadi, yang layak bagi situasi kelompok di mana sasaran berada pada saat ia gerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

Dengan komunikasi yang baik antara pengurus RT/RW diharapkan dapat memberikan perubahan positif diantaranya dapat melahirkan kedisiplinan terhadap protokol kesehatan saat pandemic covid 19 sehingga bangsa ini dapat segera merdeka dari pandemic covid 19. Perubahan besar diawali dari perubahan kecil, dari mulai lingkungan RT/RW sampai ke pemerintah pusat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Komunikasi Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid - 19 (Studi Kasus di RW 09 Kampung Pasir Jati Desa Jatiendah, Kecamatan Cileungkrang, Kabupaten Bandung)".

Maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sesuai permasalahan dan tujuan penelitian. Kesimpulan yang di peroleh pada penelitian ini diantaranya:

- 1) Selama masa pandemi Covid - 19 pihak RT/RW di kampung Pasir Jati RW 09 terbilang longgar dalam menangani penyebaran Virus Covid - 19. tidak ada cara - cara khusus yang dilakukan oleh para pengurus RT/RW dalam memberikan informasi dan mengkampanyekan protokol kesehatan kepada masyarakat.
- 2) Mayoritas masyarakat kampung Pasir Jati menghargai Para ketua RT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pandemi Covid - 19 yang tidak segan untuk turun langsung ke masyarakat. Para ketua RT dinilai lebih cepat tanggap dibandingkan ketua RW.
- 3) Terjadi mis communication terkait bantuan sosial akibat tidak adanya transparansi kepada masyarakat.

Saran

Adapun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian mengenai "Komunikasi Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Kampung Pasir Jati Kabupaten Bandung Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Saat Pandemi Covid - 19 (Studi Kasus di RW 09 Kampung Pasir Jati Desa Jatiendah, Kecamatan Cilengkrang, Kabupaten Bandung)." Maka peneliti memberikan rekomendasi atau saran untuk kebaikan Kampung Pasir Jati RW 09 serta warganya kedepan, diantaranya:

- 1) Agar lebih meningkatkan lagi terutama dalam hal keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait informasi protokol kesehatan yang harus dilaksanakan oleh masyarakat.
- 2) Agar para pimpinan terdekat masyarakat dalam hal ini RT dan RW dapat memberikan contoh terkait pelaksanaan protokol kesehatan seperti penggunaan masker dan kebiasaan mencuci tangan.
- 3) Agar kepengurusan ditingkat RT dan RW lebih terbuka dalam mengelola dana bantuan sosial secara penuh tanggung jawab dan diberikan kepada yang berhak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Komalasari, S. Sumai, A. T. Naumi "Persepsi Siswa Madrasah Aliyah Rejang Lebong Terhadap Program Studi Komunikasi dan Peyiaran Islam Jurusan Dakwah Stain Curup," Jurnal Dakwah dan Komunikasi STAIN Curup-Bengkulu Vol. 2 No. 2, Agustus 2017.
- [2] D. Mulyana, "Ilmu Komunikasi Suat Pengantar" Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- [3] Daryanto, "Ilmu Komunikasi," Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 201
- [4] H. Cangara, "Pengantar Ilmu Komunikasi, ". Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1998.

- [5] H. Mayatopani, W. T. Atmojo, E. Dzaki “Peran Ketua Rt Dalam Edukasi Warga Melalui Transformasi Digital Pandemi Covid-19 Menggunakan Chatbot,” Kocenin Serial Konferensi Vol. 1 No. 1, 2020.
- [6] J. A. DeVito, “*Komunikasi Antar Manusia Kuliah Dasar*,” Edisi Kelima, Jakarta: Professional Books. 1997.
- [7] J. Rakhmat, “*Psikologi Komunikasi*,” Edisi Revisi, Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2019.
- [7] Koetjaningrat, “*Manusia dan kebudayaan di Indonesia*,” Jakarta: Djambatan. 2007