

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM POS PEMBERDAYAAN KELUARGA

Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Djuanda, Jalan Tol Ciawi No.1 Ciawi - Bogor, 16720, No HP. +62 85210038520,
email: alialamsyahkusumadinata@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze communication strategies of public services through family empowerment program (Posdaya). It uses qualitative descriptive method with interactive analysis techniques to analyze data. Data collection was done by interview, observation and document study. The result shows that communication strategy of public services in the community has improved public service aspects on basic needs of society. Posdaya program is one of the programs as a part of empowerment and that generates basic services to community.

Keywords: *empowerment, communication, Posdaya.*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik melalui program pos pemberdayaan keluarga. Metode yang digunakan adalah menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan teknik analisis interaktif dalam menganalisis data. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, pengamatan serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pelayanan publik dalam komunitas meningkatkan layanan publik terhadap aspek kebutuhan dasar masyarakat. Posdaya sebagai komunitas merupakan salah satu program yang ada di masyarakat yang merupakan bagian dari lahirnya pemberdayaan dan menghasilkan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Kata kunci: pemberdayaan, komunikasi, posdaya

Pendahuluan

Minimnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memerlukan strategi baru dalam pendekatan pelayanan. Masyarakat yang kompleks memiliki kebutuhan yang beraneka ragam sehingga memerlukan pendekatan baru dalam pembangunan yang partisipatif. Salah satu bentuk pendekatannya adalah pemberdayaan yang berbasis komunitas. Page dan Czuba, (1999:5) menginterpretasikan pemberdayaan pada kekuasaan atau kewenangan dan kemampuan. Rappaport (1995:800) melihat bahwa keseimbangan pemberdayaan merupakan suatu proses yang muncul

dari dalam pengelola pembangunan. Page dan Czuba (1999:5) menegaskan bahwa pemberdayaan merupakan suatu proses sosial yang multidisiplin dalam membantu komunitas atau masyarakat untuk mendapatkan kendali atas kehidupannya. Hal yang serupa dinyatakan oleh Ife (2009:171), pemberdayaan yang berbasis komunitas memberikan peluang kepada pelayanan publik yang baik. Pelayanan kepada masyarakat berbasis pemberdayaan memberikan kendali atas kehidupan masyarakat dengan memberikan keterampilan dan kecakapan.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah

yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Peningkatan layanan publik tidak hanya berupa pengurusan administrasi akan tetapi pelayanan dasar berupa kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang tidak dapat dihindarkan dalam pemberian layanan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun korporasi memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Oleh karena itu, negara berkewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan

dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas dari pelayanan publik antara lain: adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan yang meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Pelayanan publik dibedakan pada pelaksanaannya pada

aspek adaptabilitas layanan, posisi tawar pengguna, tipe pasar, lokus kontrol serta sifat layanan. Masing-masing sifat tersebut memiliki tujuan dan domain yang berbeda masing-masing layanan. Suatu layanan publik tentu dinilai dari kualitasnya, adapun faktor yang memengaruhinya adalah (a) kebijakan publik yang akan memengaruhi lembaga pelayanan publik dari segi sumber keuangan, teknologi dan sumberdaya organisasi lainnya untuk sebuah lembaga pelayanan publik. (b) Karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, besaran masyarakat, heterogenitas, konfigurasi serta nilai-nilai dan norma-norma. (c) Faktor lingkungan seperti sistem politik, pers yang bebas atau tingkat kesulitan dalam mengakses lembaga layanan publik, juga merupakan faktor-faktor yang akan memengaruhi kualitas pelayanan publik. (d) Kontrol pemerintah terhadap penyedia layanan publik. Pada umumnya, pemerintah menganggap bahwa akuntabilitas publik merupakan prasyarat penting untuk bisa menciptakan efisiensi produksi dan pelayanan jasa publik (Sumaryanto, 2008:75).

Untuk meningkatkan layanan publik yang diamanatkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 maka perlu adanya pemberdayaan di dalam kegiatan kemasyarakatan di tingkat lokal baik di tingkat kecamatan, kelurahan, hingga tingkat rukun warga dan rukun tetangga. Oleh karena itu posisi komunikasi merupakan transisi yang menjembatani antara masyarakat dan pemerintah maupun

korporasi yang menyelenggarakan komunikasi pelayanan. Hal ini membutuhkan strategi untuk dapat membina masyarakat menjadi masyarakat yang berdaya saing, saring dan sanding dalam melakukan aktivitas pemberdayaan tersebut.

Susanto (2010: 114) mengemukakan jika pelayanan publik tak kunjung membaik maka *good governance* yang merupakan reformasi dari birokrasi akan sulit diwujudkan. *Good governance* diartikan sebagai kesepakatan yang menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta demi terwujudnya kesejahteraan sosial. Upaya tersebut diperlukan suatu komunikasi yang efektif di mana komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirimnya ataupun sumber sejalan dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima pesan itu sendiri.

Menurut Tubb dan Moss (2006: 24) terdapat lima faktor instrumen komunikasi berjalan dengan efektif yaitu (1) pemahaman terhadap pesan oleh penerima, (2) memberikan kesenangan kepada pihak-pihak yang berkomunikasi, (3) memengaruhi sikap orang lain, (4) memperbaiki hubungan, (5) memberikan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan dalam bentuk tindakan dari penerima pesan.

Pemberdayaan pada Program Pos Pemberdayaan Keluarga (POSDAYA) merupakan salah satu bentuk strategi pemberdayaan dalam meningkatkan layanan publik yang ada di masyarakat di mana melibatkan masyarakat sebagai ujung

tombak suksesnya layanan pemerintah. Posdaya merupakan inisiasi dari lembaga swadaya masyarakat tepatnya dari Yayasan Damandiri yang bekerja sama dengan pihak pemerintah dalam hal ini adalah Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Berencana (BPMKB) Kota Bogor bekerjasama dengan pihak perguruan tinggi sebagai pembina dan pendamping dalam program pembangunan pemberdayaan masyarakat.

Muljono, *et al.*, (2010: 405) menyatakan, terdapat penurunan angka kemiskinan terhadap layanan posdaya di tingkat kelurahan atau desa. Pamungkas *et al.*, (2013: 8-9) menegaskan, meningkatnya aktivitas komunikasi masyarakat dalam program posdaya menunjukkan peningkatan keberdayaan masyarakat yang tentunya diselaraskan dengan peran pendamping dan pemanfaatan media bagi masyarakat.

Satriani, *et al.* (2011: 26) menemukan dari penelitian yang dilakukan di Posdaya Kenanga Kelurahan Situ Gede Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor menunjukkan bahwa peran serta masing-masing pihak dari pemerintah, lembaga swadaya dan masyarakat mampu menggerakkan masyarakat sehingga membentuk manusia yang bermutu dan sejahtera. Oleh karena itu, pentingnya sosialisasi di mana pelibatangannya tidak hanya melibatkan masyarakat sebagai objek pembangunan namun masyarakat sebagai subjek kendali pembangunan dengan mewujudkan kesadaran kolektif terhadap permasalahan yang dihadapi sehingga mampu menyelesaikannya secara mandiri di masyarakat. Sehingga

dibutuhkan pendekatan komunikasi yang mampu menggerakkan masyarakat dalam rangka mewujudkan layanan publik berbasis masyarakat. Naufal dan Kusumastuti (2010: 16) menekankan bahwa untuk mewujudkan kemandirian dalam program pemberdayaan khususnya posdaya diperlukan sinergi antara pihak inisiator, fasilitator, regulator serta warga masyarakat yang menjadi sasaran pembangunan.

Aktivitas posdaya mampu menjadi bagian dari pemberdayaan masyarakat yang berbasis layanan publik. Agar program dapat berkelanjutan dengan sinergi masing-masing *stakeholder* perlu strategi layanan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan pemberdayaan. Sehingga diperlukan suatu strategi komunikasi yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya melalui proses pemberdayaan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan adalah (1) mendeskripsikan profil posdaya yang menjadi kasus dari penelitian yang amati, (2) membangun strategi komunikasi berbasis layanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang mendeskripsikan dan menganalisis fakta-fakta yang terjadi di lapangan dengan teknik pengambilan data dengan pengamatan, wawancara ataupun penelaahan dokumen. Penelitian ini memahami fenomena tentang apa tentang

apa yang dialami oleh subjek penelitian baik perilaku, persepsi, motivasi, tindakan yang secara alamiah tanpa rekayasa maupun intervensi.

Susanti (2015:248) juga melakukan penelitian dengan metode yang sama dalam melihat keragaan strategi komunikasi lembaga pemerintah di mana menggunakan manusia sebagai instrumen penelitian utama serta mengandalkan narasi lalu dikodekan dalam sajian pembahasan agar mampu diinterpretasi oleh khalayak.

Penelitian ini melibatkan objek Posdaya sebagai kajian layanan publik yang berbasis pemberdayaan. Sumber data penelitian ini adalah informan yang diwawancarai yang terdiri dari pihak pengurus Posdaya Sejahtera, masyarakat yang menikmati layanan serta aparatur pemerintah dan pendamping dari perguruan tinggi. Data sekunder antara lain adalah dokumentasi dari jurnal, arsip, dokumen pribadi, foto yang mendukung analisa penelitian tersebut.

Pengambilan data dilakukan secara *snowball* (bola salju) melalui pendekatan interpersonal oleh peneliti melalui rekomendasi dari beberapa pihak yang telah meneliti dan melakukan pendampingan pemberdayaan di masyarakat sekitar Kelurahan Bubulak, Kecamatan Bogor Barat. Posdaya Sejahtera merupakan Posdaya yang terbaik dari lima yang terbaik yang dimiliki di Kecamatan ini.

Kegiatan layanan posdaya yang bersangkutan dengan layanan publik adalah pendidikan, kesehatan, lingkungan dan ekonomi mikro yang merupakan layanan

dasar dari layanan publik yang ada. Peneliti mengambil lokasi ini dilatarbelakangi oleh kohesivitas masyarakat yang masih guyub serta lokasi yang berada di antara kota dan kabupaten sehingga memiliki keunikan tersendiri dalam memandang permasalahan utamanya dikaitkan dengan layanan publik. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa interaktif yang diacu pada Miles dan Huberman (1992:56) di mana terdapat tiga komponen utama dalam penelitian kualitatif yaitu (1) reduksi data, (2) sajian data, (3) penarikan simpulan atas verifikasinya data yang diperoleh.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Profil Pogram Pos Pemberdayaan Keluarga

Program posdaya merupakan program berbasis masyarakat di mana proses terbentuknya diawali dengan diskusi kelompok terarah antarmasyarakat dengan melibatkan pemerintah desa/kelurahan serta akademisi sebagai fasilitator. Posdaya merupakan suatu forum silaturahmi, advokasi, komunikasi, informasi, edukasi dan sekaligus wadah koordinasi penguatan fungsi keluarga secara terpadu. Posdaya sebagai wahana pemberdayaan yang meliputi delapan fungsi keluarga secara terpadu meliputi fungsi cinta kasih, fungsi perlindungan, fungsi reproduksi dan kesehatan, fungsi pendidikan, fungsi ekonomi atau wirausaha serta fungsi lingkungan (Muljono *et al* (2014:5).

Posdaya diawal adalah untuk mempererat kegotongroyongan dalam masyarakat guna membantu pemberdayaan

keluarga secara terpadu dalam membangun keluarga sejahtera. Selain itu posdaya mampu memelihara lembaga sosial yang ada di masyarakat serta meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan dan berdampak pada kesejahteraan ekonomi masyarakat mulai terbuka peluang untuk berkarya dan meningkatkan usaha keluarga. Posdaya merupakan kegiatan masyarakat yang bukan berbasis proyek namun diserahkan kepada masyarakat langsung pengelolaannya serta pemilihannya.

Posdaya Sejahtera berdiri sejak 2009 yang dibentuk oleh mahasiswa yang menyelenggarakan KKN tematik. Pembentukannya saat itu tidak didanai oleh pihak kampus maupun pemerintah namun berjalan dengan mandiri yang dimotori oleh aktivitas pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa KKN yang mendampingi dan memberikan input wawasan dan penjelasan berkenaan dengan kegiatan posdaya. Berakhirnya masa kegiatan KKN-Tematik, posdaya mulai terlihat tidak aktif (vakum) karena tidak adanya dorongan dari pihak luar terutama adanya pendanaan untuk menggerakkan masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh pengurus Posdaya Sejahtera.

“Kegiatan posdaya setelah terbentuknya tidak aktif (vakum), saat itu kami masih belum memahami arti dari posdaya dan misinya apa, yang kami tahu adalah kami akan memperoleh bantuan dan informasi terhadap kegiatan lembaga ini. Makanya kami warga di sini semangat menyelenggarakannya. Karena saya lihat posdaya berbeda dari program pemerintah yang lain”. (Wawancara, 18 September 2016)

Tahun 2012 pergantian pengurus hingga sekarang dipegang oleh tokoh sentral

dan vokal di masyarakat sebagai ketua baru posdaya, meskipun ia bukan pegawai negeri sipil atau orang yang sejahtera. Namun kepiawaiannya mampu memimpin posdaya menjadi aktif dengan keterlibatan masyarakat serta layanan dasar yang diberikan oleh pihak pemerintah dan pihak korporasi. Hal ini membuktikan, peran serta tokoh masyarakat sangat memengaruhi partisipasi keterlibatan masyarakat dalam merencanakan program, melaksanakan dan mengevaluasi serta memonitoring program (Satriani, *et al.*, 2011: 26).

Banyak faktor yang menyebabkan ketidakaktifan posdaya antara lain, (a) kurang tuntasnya sosialisasi posdaya kepada masyarakat sehingga terjadi harapan masyarakat yang berlebihan sehingga berdampak pada keapatisan masyarakat, (b) persepsi yang berbasis proyek yang menyebabkan masyarakat menunggu untuk dapat tambahan dari kegiatan tersebut, (c) kurangnya pendampingan dari masyarakat setempat maupun dari pihak perguruan tinggi dan pemerintah dalam membina keberdayaan masyarakat, (d) kader tidak mampu menggerakkan program disebabkan oleh sumber dana tidak tersedia serta masih mengandalkan dari urunan masyarakat yang terbatas, (e) jaringan yang lemah di antara pengurus dan lembaga masyarakat untuk memperoleh pendanaan dan pinjaman baik berasal dari donator atau lembaga keuangan mikro, (f) rendahnya dukungan aparat lokal dan daerah dalam membina posdaya, (g) kaderisasi yang tidak berjalan dengan baik, (h) Karakter masyarakat yang sulit diajak maju terbiasa dengan budaya instan dan

malas serta terbentuknya masyarakat yang individualis dalam menghadapi persoalan sosial di masyarakat, (i) tingkat kehidupan ekonomi masyarakat yang rendah kurang dari satu juta perbulannya atau setara dengan tiga puluh ribu perharinya.

Berbeda dengan halnya pendapat Naufal dan Kusumastuti (2010:15), bahwa terdapat faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan program posdaya, adapun faktor mendukung adalah (1) kegotongroyongan di masyarakat yang masih kuat, (2) kebersamaan yang erat, (3) lamanya tinggal, (4) kesiapan sumberdaya manusia untuk melaksanakan posdaya, (5) memiliki kelebihan lahan untuk dapat dimanfaatkan dan (6) sarana dan prasarana yang telah ada.

Selain itu, faktor penghambat dalam pelaksanaan program adalah (1) belum adanya binaan khusus dari instansi, (2) ketidaktahuan masyarakat terhadap posdaya dan perannya, (3) keterbatasan waktu kader dan masyarakat. Dari kedua faktor tersebut dapat ditarik bahwa ketidakaktifan posdaya disebabkan oleh komunikasi yang terhambat yang disebabkan oleh komunikasi internal di dalam masyarakat. Ketidakaktifan ini berdampak pada pelayanan publik utamanya pelayanan dasar yang tidak berjalan di masyarakat.

Hal inilah yang menjadi cikal bakal layanan publik yang lamban. Menurut Sumaryanto (2008:77-78) bahwa karakteristik dan lingkungan masyarakat, baik tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, norma, politik, pers yang bebas sangat memengaruhi layanan publik sehingga perlu

meningkatkan keseimbangan posisi tawar antara berbagai *stakeholder*. Salah satu mekanismenya, dengan menghilangkan kemiskinan dengan menciptakan lapangan kerja, menciptakan iklim penanaman modal yang kondusif dengan terjaminnya tingkat keamanan, memulihkan daya saing dengan meningkatkan rasa percaya diri masyarakat melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan, menyediakan infrastruktur yang canggih, desentralisasi penuh, mengadakan kredit untuk penduduk miskin, peningkatan pelayanan kesehatan, pangan untuk indonesia, mengelola lingkungan hidup dengan memperhatikan kembali sektor kehutanan, pengembangan UKM. Kedua adalah perlu adanya kontrol dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Ketiga adalah meningkatkan keterlibatan berbagai pihak yang berkepentingan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk meningkatkan layanan publik perlunya diciptakan program yang tumbuh dari kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan asumsi dengan kepentingan yang sama maka partisipasi dari masyarakat akan mudah dimunculkan sehingga berdampak pada keberlanjutan suatu program akan lebih mudah terlaksana. Sulistyowati dan Dibyorin (2013:588) menyatakan, terkadang program pemerintah hanya dilakukan untuk mengejar target terpenuhi kegiatan tanpa memikirkan keberlanjutan program sehingga akan sulit untuk berlanjut.

Program yang telah berjalan di Posdaya Sejahtera hingga penelitian ini dilakukan adalah layanan pendidikan Pendidikan

Anak Usia Dini (PAUD) di mana masyarakat dapat merasakan anak-anak yang berusia balita dapat sekolah di taman kanak-kanak. Kegiatan ini berlangsung dari pagi hingga siang hari dari hari Senin sampai dengan Jumat. Sekolah ini pula telah menghasilkan lulusan dua angkatan sebanyak 80 orang murid. Keberadaan aspek pendidikan dipandang positif oleh masyarakat. Hal ini menyelesaikan satu permasalahan pendidikan di masyarakat dengan dana terjangkau. Selain itu, bagi pemuda dan pemudi yang menganggur atau belum memiliki pekerjaan dapat mengabdikan pengalaman dan keilmuannya di PAUD tersebut dengan terlebih dahulu mengikuti pelatihan guru PAUD yang dibina oleh dinas pendidikan setempat. Kegiatan PAUD tidak memberatkan masyarakat karena masyarakat masih mampu dan terjangkau membayar iuran perhari anak sebesar Rp.3.000,- sampai dengan Rp.10.000,-. Hal ini dialokasikan untuk membayar pengajar PAUD serta memfasilitasi peralatan PAUD meski sebagian telah dibantu oleh dinas pendidikan dan kampus terdekat yaitu Institut Pertanian Bogor sebagai pembina program posdaya.

Kegiatan kedua adalah layanan kesehatan Posbindu, poslansia dan Posyandu bagi anak balita. Kegiatan ini dilakukan sebulan sekali, melibatkan pihak petugas kesehatan dari dinas kesehatan dan Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Berencana (BPMKB) Kota Bogor. Kegiatan ini menjadi kontrol kesehatan dasar di masyarakat untuk mendata dan mencegah terjadinya penyakit

menular serta membantu masyarakat untuk memahami kesehatan pribadi dan lingkungan.

Pemerintah memiliki kepentingan menjalankan fungsi pelayanan publik baik dalam bentuk penyuluhan, pemeriksaan dan pendataan kesehatan masyarakat. Pada momen tertentu layanan masyarakat dikolaborasikan dengan kegiatan institusi pendidikan dengan didukung oleh pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat lainnya. Kegiatan berupa layanan dasar kepada masyarakat dengan berbasis data dapat menentukan pefalensi kesehatan masyarakat.

Masyarakat merasa terbantu dengan pengadaan layanan posdaya tersebut dengan mensinergikan kegiatan posyandu, posbindu dan poslansia memiliki arti tersendiri di masyarakat terhadap kegiatan ini. Meski layanan kesehatan hanya bersifat pemeriksaan, masyarakat banyak belajar untuk dapat hidup sehat secara pengetahuan, sikap maupun perilaku hidup sehat yang sesungguhnya.

Kegiatan ketiga adalah ekonomi mikro dengan pemberian bantuan dana usaha mikro dan kecil bagi masyarakat dengan berupaya menggulirkan uang tersebut sesuai peruntukannya. Tahun 2015-2016 digunakan dana bantuan pemerintah Kota Bogor dalam membangun usaha ekonomi kecil dan mikro dengan membuat usaha minuman berupa manisan pala, minuman pala, kripik bonggol pisang dan usaha lainnya yang mengangkat ekonomi lokal masyarakat. Pemberian bantuan keuangan tersebut diberikan kepada setiap posdaya yang aktif dengan jumlah bantuan 10 juta

rupiah, dengan menggulirkan dana ke setiap anggota posdaya yang berminat dan tidak memberatkan masyarakat. Akademisi dalam hal ini lembaga P2SDM IPB sebagai bagian dari audit kegiatan yang memayungi pemberian bantuan di atas lembaga yang sah yaitu Koperasi Posdaya. Dengan adanya Koperasi Posdaya yang merupakan gabungan dari unsur pengurus posdaya di kabupaten dan kota Bogor serta difasilitasi oleh pihak IPB sebagai inisiator kegiatan tersebut menjadikan masyarakat terampil dan mampu mengembangkan usaha lebih baik. Hal inilah yang diharapkan dari layanan publik sesungguhnya menjadikan masyarakat menjadi berdaya saing, saring dan sanding dalam membangun kesejahteraan keluarga.

Kegiatan keempat adalah pemeliharaan lingkungan dengan kerjasama antara Posdaya Sejahtera dan masyarakat dengan mengembangkan proyek kerja berupa bank sampah meskipun masih minibank namun masyarakat cukup terbantu dengan mengurangi pemakaian barang yang tidak berguna dan memperoleh pendapatan tambahan dari barang tersebut. Selain itu, penanaman pohon dan pembangunan saluran irigasi yang diperoleh masyarakat melalui Dinas Pekerja Umum melalui proyek perbaikan sarana irigasi yang dimonitoring melalui kegiatan posdaya.

Posdaya memberikan hasil yang nyata dalam membangun pelayanan publik yang baik dalam mendukung program pemerintah. Karena itu, pemerintah daerah perlu mensiasati kegiatan posdaya di masyarakat agar dapat berlangsung

dengan sinergi dan berkelanjutan dengan terus membina dan mendampingi. Hasil penelitian Kusumadinata dan Fitriah (2016), pemerintah, korporasi, perguruan tinggi serta masyarakat perlu senantiasa berkoordinasi yang tak terputus dan berkesinambungan dalam menciptakan iklim pemberdayaan di masyarakat. Maka perlunya masing-masing aktor pembangunan meningkatkan peran-peran edukatif, fasilitatif, representatif dan teknis. Kegiatan posdaya membutuhkan relawan yang tidak hanya yang siap dalam hal fisik namun juga mental dan spiritual. Sehingga dibutuhkan kaderisasi relawan yang mampu memiliki kemampuan dayadaya tersebut untuk menjalankan peran-peran pemberdayaan untuk menggerakkan masyarakat. Posdaya merupakan salah satu miniatur layanan publik berbasis pemberdayaan namun hal ini tidak disadari oleh pelaksana pembangunan. Karena itu, pemberdayaan di Posdaya mutlak harus dilakukan dengan berbagai pendekatan khususnya komunikasi persuasif.

Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Pos Pemberdayaan Keluarga

Kegiatan posdaya memberikan kesan di masyarakat dengan beberapa kegiatan berupa layanan pendidikan, agama, kesehatan ekonomi dan lingkungan. Kegiatan ini terus perlu disinergikan dengan masing-masing bidang yang berlangsung di posdaya. Secara vertikal perlu dikoordinasikan dengan berbagai pihak untuk dapat mensinergikan aktivitas tersebut agar tidak menimbulkan kesan merebut pekerjaan orang lain. Perlu

sebuah strategi komunikasi pemberdayaan dalam membangun layanan publik yang berdaya saing, sanding dan saring sehingga mampu prima melayani masyarakat hingga masyarakat mampu mandiri. Peran serta pemerintah tidak lagi hanya menunggu namun masyarakat dapat melakukan perannya dengan memberdayakan warga sekitarnya. Hal ini berbanding lurus dengan adanya pemberdayaan di masyarakat akan berdampak pada layanan publik yang baik. Menurut Sulistyowati dan Dibyorin (2013:587) di mana perlu dirancang kebutuhan bersama masyarakat, sehingga dapat meningkatkan partisipasi pembangunan, sehingga otomatis indeks pembangunan manusia akan meningkat dengan baik. Untuk itu, diperlukan strategi komunikasi pelayanan publik dengan melihat pada aspek kebutuhan masyarakat dengan membangun *mutual trust* di dalam pelayanan publik. Amanah dan Farmayanti (2014: 40) merekomendasikan, perlu adanya sistem kelembagaan yang memberikan ruang kepada lembaga pemerintah untuk mampu melakukan peran dan peningkatan akses serta perbaikan manajemen informasi. Pelayanan publik yang dapat dilakukan adalah memberikan kepercayaan kepada masyarakat dengan pendekatan komunitas antara lain: (1) pemberian perhatian yang lebih kepada aspek permasalahan yang terjadi di masyarakat. (2) Perlunya aktor pendamping atau fasilitator maupun penyuluh yang dapat membangun kreatifitas komunikasi di masyarakat sehingga komunikasi yang terjadi menjadi dinamis dan demokratis.

(3) Perlunya dibangun media interpersonal yang bersifat persuasif dan informatif dalam menjalankan kegiatan pemberdayaan yang berbasis pelayanan publik. (4) Perlunya memperhatikan aspek bahasa lokal di mana. Susanti (2015:252) melihat bahwa tujuan sentral komunikasi adalah (a) *to secure understanding*, di mana komunikasi harus dipastikan bahwa telah menerima informasi tersebut, (b) *to establish acceptance*, perlunya pembinaan terhadap komunikasi sehingga terjalin kesinambungan pesan, (c) *to motive action*, kegiatan komunikasi tersebut harus terus dimotivasi hingga menghasilkan keberdayaan masyarakat. (5) perlu memperkuat jaringan (*networking*) komunikasi personal dan lembaga dalam membangun pemberdayaan yang kritis untuk meningkatkan pelayanan publik. (6) perlunya membangun kesadaran bersama masyarakat bahwa pelayanan publik tidak akan terlepas dari pemberdayaan dan tidak ada arti pemberdayaan tanpa partisipasi masyarakat secara langsung.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi adalah komunikator, pesan, khalayak, media yang digunakan dan efeknya terhadap khalayak agar dapat diterima. Strategi komunikasi memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam setiap program pemberdayaan. Pada kajian posdaya siapa yang menjadi aktor pelaku adalah masyarakat sebagai subjek dan objek sedangkan pemerintah sebagai regulator yang memberikan pendanaan dana bergulir. Perguruan tinggi berperan sebagai fasilitator dalam membina masyarakat. Adanya tripartit antara pemerintah, masyarakat dan

akademis (PMA) membentuk suatu sinergi yang dapat membangun komunitas yang berdaya.

Pesan yang disampaikan adalah program pembangunan yang telah disusun bersama masyarakat melalui kelompok kecil dalam komunitas dengan mempertimbangkan kebutuhan dasar berupa aspek pendidikan, kesehatan, ekonomi dan lingkungan pada tingkatan mikro di masyarakat. Pesan disosialisasikan melalui komunikasi langsung melalui tatap muka dan komunikasi bermedia melalui poster dan leaflet. Jarang sekali pesan disampaikan melalui media massa seperti koran, majalah, radio maupun televisi.

Hal yang menarik adalah fase diawal pembentukan program posdaya banyak menggunakan media berupa majalah sebagai penyambung pesan media langsung dengan kunjungan dan pertemuan melalui jambore posdaya. Hal ini masih berlangsung setiap tahunnya namun peserta yang mengikuti sedikit demi sedikit mengalami penurunan. Tujuan komunikasi ini bersifat memperkenalkan dan membangun daya tawar posdaya di masyarakat. Komunikasi antarpengurus posdaya se-Bogor Raya dilakukan dengan melalui media sosial dan pertemuan setiap tiga bulan dengan membangun dan pemecahan masalah yang dihadapi di masing-masing posdaya. Pesan yang disampaikan di kelompok dilakukan dengan media langsung dengan beberapa kegiatan yang telah disusun dan diinformasikan kepada warga melalui pengeras suara di masjid maupun pengajian serta dari mulut ke mulut. Setiap kegiatan

dalam posdaya senantiasa didampingi fasilitator dari penyuluh dari pemerintah baik dari pertanian, kesehatan dan keluarga berencana serta pelibatan perguruan tinggi sebagai mediator antar warga dan lembaga pemerintah.

Efek yang diharapkan dari strategi komunikasi adalah peningkatan partisipasi masyarakat dalam berkontribusi di komunitasnya terutama dalam memanfaatkan layanan publik yang bersifat dasar. Efek tersebut mampu membangun komunikasi yang intens dalam menciptakan kelompok yang produktif sehingga mampu memberdayakan komunitas dan masyarakat. Hal ini ditunjang oleh penelitian Pamungkas *et al.* (2013:8) bahwa peningkatan aktivitas komunikasi kader dan masyarakat mampu memberdayakan masyarakat sehingga menciptakan komunikasi partisipatif. Hal ini memudahkan informasi dan akses masyarakat dalam menikmati layanan publik.

Susanto (2010:120) mendukung pernyataan tersebut bahwa pelayanan publik yang baik ditunjang oleh kekuatan sosial, ekonomi, dan politik kelompok di masyarakat. Selain itu pemerintah perlu memberikan peluang yang besar dalam komunitas masyarakat dalam menciptakan ruang komunikasi dan demokrasi dalam program-program yang bersifat memandirikan masyarakat. Membandingkan penelitian dari Susanti (2015:253) bahwa strategi komunikasi oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi DIY dalam mensosialisasikan program Generasi Berencana belum efektif dan belum berhasil

dalam mendayagunakan komunikasi sebagai perubahan sosial dikalangan kehidupan remaja. Komunikasi merupakan proses sosial yang terjadi akibat pembentukan definisi yang membentuk sosialisasi nilai dengan menyebarkan pesan serta memberikan pemahaman dan perubahan perilaku di masyarakat terlebih suatu komunitas program posdaya.

Program posdaya perlu menjadi program yang terus dimonitor dan evaluasi oleh setiap *stakeholder*; pemerintah hendaknya tetap memberikan kail kepada masyarakat dengan membangun semangat masyarakat untuk berusaha dan membangun komunitas yang berdaya saing.

Zamzami (2011:120) menyatakan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pembangunan partisipatif berposisi sebagai fasilitator dalam mendukung rencana pembangunan yang telah disepakati bersama berjalan sebagaimana mestinya sehingga membentuk masyarakat yang tangguh dan berkesinambungan. Hal ini secara tidak langsung membangun kesadaran publik bahwa membangun layanan publik tidak hanya dibebankan kepada pemerintah saja namun perlu sinergi dari masyarakat dan lembaga swadaya serta korporasi dalam membangun komunikasi yang transparan dan mandiri.

Strategi komunikasi yang saat ini telah dilakukan perlu ditingkatkan dengan membangun intensitas komunikasi dari berbagai media terutama media sosial dalam membangun jejaring komunikasi sehingga pelayanan publik terpenuhi sesuai amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Simpulan

Profil kegiatan Posdaya Sejahtera terlaksana dengan baik dan terbangun komunikasi yang aktif antarpemangku kepentingan dari pemerintah, masyarakat dan akademisi serta korporasi. Kegiatan tersebut antara lain aspek pendidikan berupa kegiatan PAUD, aspek kesehatan berupa kegiatan posyandu, posbindu, dan poslansia, aspek lingkungan berupa kegiatan penanaman pohon, pemanfaatan sampah dengan mendayagunakan bank sampah, aspek ekonomi adalah pemberian bantuan kegiatan usaha kecil bagi masyarakat dengan memberikan bantuan dan pinjaman modal usaha. Adapun strategi komunikasi pelayanan publik melalui pos pemberdayaan keluarga sejahtera telah berjalan dengan baik meskipun masih dalam bentuk komunikasi langsung. Adapun komunikasi bermedia belum dimanfaatkan sepenuhnya sehingga perlu menjadi rekomendasi kedepan untuk membangun layanan publik yang transparan. pemberdayaan merupakan aspek yang terintegrasi dan bersinergi dengan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan daya saing, saring dan sanding masyarakat dalam membentuk dirinya menjadi lebih bermartabat serta sejahtera yang mampu memberikan atau menularkan kepada yang lain. Pembinaan yang terus-menerus serta motivasi yang terus diasah melalui serangkaian komunikasi yang bersifat persuasif dan informatif perlu ditingkatkan kembali. Implikasi dari penelitian ini adalah (1) perlu sinergi masing-masing program

posdaya dalam membangun pemberdayaan khususnya berkenaan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, (2) perlunya peningkatan kapasitas aktor pembangunan baik dari penerima program maupun pemberi program, (3) perlunya program yang berbasis problematik masyarakat dengan didasarkan pada keberlanjutan program. (4) sukses tidaknya pemberdayaan masyarakat berdampak pada pelayanan publik yang baik, dibutuhkan strategi komunikasi yang sesuai dengan waktu yang tepat dan tipologi masyarakat sendiri. (5) perlunya *networking* suatu sistem jaringan yang handal dengan menggunakan pendekatan media yang berbasis ITE dalam mengembangkan pemberdayaan masyarakat yang mendekatkan layanan kepada publik itu sendiri. (6) perlunya monitoring dan evaluasi kegiatan komunikasi dengan pendekatan audit komunikasi agar strategi yang dijalankan sesuai dengan tujuan proram pembangunan suatu daerah.

Daftar Pustaka

- Amanah, S. dan Farmayanti, N. (2014). *Pemberdayaan Sosial Petani-Nelayan, Keunikan Agroekosistem, dan Daya Saing*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Ife, J. (2009). *Community Development in an Uncertain World: Vision, Analysis and Practice*. Sydney : Cambridge University Press.
- Kusumadinata, A.A. dan Fitriah, M. (2016, Agustus). Peran Pendamping dalam Meningkatkan Kapasitas Posdaya (Pos Pemberdayaan Keluarga) secara Berkelanjutan di Kota Bogor. *Presentasi Makalah KONAS PKP 2016*. Malang: Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya.
- Miles M.B., dan Huberman A.M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Muljono, P., Burhanuddin, dan Bakhtiar, Y. (2010). Upaya Pemberdayaan Masyarakat dan Pengentasan Kemiskinan Melalui Model Posdaya (Pos Pemberdayaan Keluarga). Di dalam *Prosiding Seminar Hasil-Hasil Penelitian IPB 2009; Bogor, 22-23 Des 2009*. Bogor. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Institut Pertanian Bogor; 2010. Hal 405-414.
- Muljono, P., Bakhtiar, M.Y., Mintarti, dan MHK, P.D. (2014). *101 Cara Mengenal Posdaya* (edisi ke lima). Bogor: IPB Press.
- Naufal, A., dan Kusumastuti, Y.I. (2010). Evaluasi Program Pos Pemberdayaan Keluarga (POSDAYA) (studi Kasus Posdaya Bina Sejahtera di Kelurahan Pasirmulya, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat). *Jurnal Penyuluhan*, 6 (2), 1-16
- Page, N., dan Czuba, C.E. (1999). Empowerment What is it ?. *The Journal of Extension*. Vol 37 (5). Diperoleh dari (<http://www.joe.org/joe/1999october/comm1.php>).
- Pamungkas, S., Saleh, A., dan Muljono, P. (2013). Hubungan Aktivitas Komunikasi dengan Tingkat Keberdayaan Kader Posdaya di Kota dan Kabupaten Bogor. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 11 (1), 1 - 9.

- Rappaport. (1995). Empowerment Meets Narrative : Listening To Stories And Creating Settings. *American Journal of Community Psychology*. 23 (5), 795-807.
- Satriani, I., Muljono, P., Lumintang, R.W.E. (2011). Komunikasi Partisipatif Pada Program Pos Pemberdayaan Keluarga (Studi Kasus di Rw 05 Kelurahan Situgede, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor). *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 9 (2), 17-26.
- Sulistyowati, F., dan Dibyorin, MC. C.R. (2013). Partispasi Warga Terhadap Sistem Informasi Desa. *Jurnal ASPIKOM*, 2 (1), 579-587.
- Sumaryanto. (2008). Pelayanan Publik yang Berpihak pada Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 6 (1), 72 – 78.
- Susanti, H.Y. (2015). Strategi Komunikasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, 2 (4), 243-254.
- Susanto, E.H. (2010). Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, 1 (1), 109-123.
- Tubb, S. L, dan Moss, S. (2006). *Human Communication*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zamzami, L. (2011). Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir di Nagari Ampiang Perak, Sumatera Barat. *Mimbar*, 27(1), 113-125.