

Upaya Perencanaan Komunikasi Humas Dinas Sosial Kota Tangerang dalam Pelayanan Publik pada Penanganan Orang Terlantar: Pengemis Gelandangan

Elyza Zahra Agustiana¹, Mochammad Mirza², Isniyunisafna Diah Delima³

¹²³Universitas Islam Syekh-Yusuf

elyzazahra05@gmail.com¹

ABSTRACT

Neglected people and beggars are one of the important social welfare problems (PMKS) that need to be addressed because the number of abandoned people and homeless beggars in Tangerang City is quite large and continues to increase and really needs support and assistance from the government. The Tangerang City Social Service plays a role in meeting needs related to physical, psychological, social and economic aspects. The theoretical model used in this research is the Culip and Center communication planning theoretical model which has 4 stages, namely; Fact Finding, Planning and Programming, Taking Action and Communicating, Evaluating. The results of this research explain that the Tangerang City Social Service has 4 efforts to improve public services in taking care of neglected communities (beggars), namely: 1. Facilities in the form of accommodation for people who need social services, education or socialization efforts related to health problems, 2. Increasing awareness, motivation to become individuals who are more independent, efficient and socialize effectively, 3. Advocacy efforts by providing skills training according to their interests, aiming to increase productivity. 4. Technical efforts to meet the needs of refugees in terms of data collection.

Keywords: *effort, planning, displaced people and homeless beggars*

ABSTRAK

Masyarakat terlantar (Orang Terlantar) dan pengemis merupakan salah satu permasalahan penting kesejahteraan sosial (PMKS) yang perlu diatasi karena jumlah orang terlantar dan pengemis gelandangan di Kota Tangerang yang cukup besar dan terus bertambah sangat memerlukan dukungan dan pertolongan dari pemerintah. Dinas Sosial Kota Tangerang berperan dalam memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan aspek jasmani, psikologi, sosial, dan ekonomi. Model teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model teori perencanaan komunikasi culip and center yang memiliki 4 tahapan yaitu; Penemuan Fakta (*Fact Finding*), Perencanaan dan Program (*Planning and Programming*), Tindakan Dan Komunikasi (*Taking Action and Communicating*), Evaluasi (*Evaluating*). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Dinas Sosial Kota Tangerang mempunyai 4 upaya peningkatan pelayanan publik dalam mengurus masyarakat terlantar (pengemis), yaitu: 1. Fasilitas berupa akomodasi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan sosial, pendidikan atau upaya sosialisasi terkait masalah kesehatan, 2. Peningkatan kesadaran, motivasi untuk menjadi individu yang lebih mandiri, berdaya guna dan bersosialisasi secara efektif, 3. Upaya advokasi dengan memberikan pelatihan keterampilan sesuai minatnya, bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. 4. Upaya teknis untuk memenuhi kebutuhan para pengungsi dalam hal pengumpulan data.

Kata kunci: upaya, perencanaan, orang terlantar dan pengemis gelandangan

PENDAHULUAN

Permasalahan di Kota Tangerang yaitu meningkatnya angka kemiskinan dari tahun 2015 sampai tahun 2020 yang menyebabkan banyaknya orang terlantar di Kota Tangerang sehingga sebagian masyarakat yang merasa kurang mampu ini didasarkan ketidaktahuan seseorang yang bermula ingin merantau di kota tetapi tidak memiliki pengetahuan yang cukup luas dan bekal yang cukup, dari segi Pendidikan maupun Ekonomi.

Secara umum kemiskinan didefinisikan sebagai suatu kondisi kehidupan serba kekurangan yang dialami seseorang sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan minimal hidupnya. Pengemis gelandangan merupakan kondisi seseorang, keluarga, kelompok masyarakat yang sedang mengalami kesulitan yang bersifat sosial, ekonomi atau psikologis serta ketidakmampuan untuk mengatasi kesulitannya, yang menyebabkan seseorang terlantar memiliki harapan hidup dalam proses di daerah orang lain tetapi tidak punya kemampuan atau bekal hidup seperti wawasan dan ekonomi yang cukup. Sehingga menyebabkan seseorang itu menjadi orang terlantar karena mereka memilih untuk berkerja secara instan menjadi seorang pengemis gelandangan yang mengharapkan rezeki dari orang lain tanpa perlu berkerja keras.

Menurut International Public Relations Association (IPRA) (Rumanti, 2001), kinerja humas (PR) adalah suatu fungsi yang secara khusus berkaitan dengan pengembangan dan pemeliharaan jalur timbal balik antara organisasi dan publik dalam hal komunikasi dan pemahaman adalah penerimaan dan kerja sama dengan penyediaan informasi dan tanggapan terhadap opini publik menetapkan dan menekankan tanggung jawab untuk melayani kepentingan publik mendukung dalam melacak dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini untuk mendukung tren, dan melakukan penelitian serta teknik komunikasi yang baik dan etis sebagai sarana utama. (Sandyakala, 2020) & (Seran et al., 2023)

Humas Dinas Sosial Kota Tangerang memiliki fungsi sebagai pelayanan publik, dan juga memanfaatkan media sosial dan media publik lainnya dalam melayani dan membangun kedekatan dengan masyarakatnya. Humas pemerintahan Kota Tangerang memanfaatkan media publik yang dimilikinya mempunyai target dalam menyinkronisasikan dan menyosialisasikan Kota Tangerang terkait dengan kewilayahan yang belum diketahui oleh warga Kota Tangerang, kemudian mensosialisasikan informasi dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Tangerang kepada masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. (Patmasari, 2020)

Dalam prosesnya, upaya humas Dinas Sosial Kota Tangerang itu sendiri menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan bagi humas dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kota Tangerang yang mereka

ciptakan mempunyai sisi menarik bagi masyarakat. Dinas Sosial dapat memberikan keyakinan kepada khlayak dan masyarakat bahwa mereka layak mendapat pengakuan keberhasilan dalam pelayanan publik itu sendiri.

Kinerja merupakan konsep penting dalam tata pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Pengukuran kinerja aparatur pelayan masyarakat sangat penting untuk menilai akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Konsep utama dalam penelitian ini adalah penilaian terhadap kinerja aparatur pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tangerang dalam upaya melayani masyarakat. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur tersebut mencakup: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

Sebuah pelayanan publik Dinas Sosial Kota Tangerang telah dilaksanakan dalam cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap wilayah itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses.

Telah dilakukan observasi melihat kondisi lapangan beberapa masyarakat mengeluhkan informasi bantuan sosial terkait pembiayaan kuliah kepada mahasiswa yang kurang mampu karena informasi tersebut tidak menyebar luas dan banyak masyarakat yang kurang infomasi penjelasan terkait bantuan sosial tersebut. Kurangnya penjelasan dari staff Dinas Sosial Kota Tangerang menjadi salah satu permasalahan kurangnya penjelasan informasi kepada masyarakat terkait bantuan sosial tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Pendekatan kualitatif yaitu untuk dapat menggambarkan dengan jelas mengenai komunikasi perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada permasalahan orang terlantar dan pengemis gelandangan.

Menurut Sugiyono (2016:9) Metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat post-positivis yang digunakan untuk mempelajari keadaan benda-benda alam (berbeda dengan eksperimen) di mana peneliti adalah pihak yang melakukan penelitian alat musik kunci. (Sugiyono, 2017)

Menurut Littlejohn (2014: 25) konstruktivisme percaya bahwa orang yang menciptakan pengetahuan agar dapat berjalan secara pragmatis di dunia bahwa fenomena dapat dipahami dalam cara yang berbeda dan sempurna dan bahwa pengetahuan adalah apa yang dihasilkan dari seseorang. konstruktivisme sosial mengajarkan bahwa pengetahuan merupakan produk interaksi sosial simbolis dalam kelompok-kelompok sosial. Dengan kata lain, kenyataan terbentuk secara sosial, sebuah hasil kehidupan kultural dan kelompok. (Wazis, 2018)

Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang sudah tidak asing lagi dalam dunia pendidikan sebelum mempelajari lebih jauh tentang teori konstruktivisme, ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu tentang pembuatan konstruktivisme itu sendiri konstruktivisme artinya bersifat konstruktif dalam konteks filsafat pendidikan, konstruktivisme merupakan upaya membangun budaya hidup modern. (Suparlan, 2019)

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus, pemilihan jenis penelitian ini dikarenakan bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena, di mana peneliti ini berusaha menyajikan, menganalisa, dan menginterpretasikan tentang komunikasi perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap orang terlantar dan pengemis gelandangan.

Subjek dari penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Tangerang instansi pemerintahan yang bergerak di bidang sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat khususnya di Kota Tangerang yang berlokasi di Jl. Iskandar Muda No. 1, Bendungan Pintu Air Sepuluh, Neglasari, RT. 001/RW. 002, Mekarsari, Kec. Neglasari, Kota Tangerang, Banten 15129. Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial Kota Tangerang merupakan instansi pemerintah yang menangani dan menyelesaikan permasalahan sosial yang timbul di masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial di Kota Tangerang. Dinas Sosial juga merupakan penyelenggaraan urusan pemerintah dan mempunyai fungsi di bidang sosial.

Dengan ada Dinas Sosial yang memiliki tugas dalam kesejahteraan sosial, untuk mampu mengatasi permasalahan angka orang terlantar dan pengemis gelandangan yang semakin setahun semakin meningkat di Kota Tangerang ini. Dengan biaya hidup yang semakin hari semakin melonjak hal ini akan berdampak pada masyarakat kecil yang tidak memiliki bekal kehidupan yang kuat dalam menghadapi kehidupan yang semakin maju.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial memiliki pengaruh signifikan dalam menerapkan strategi perencanaan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap orang terlantar dan pengemis gelandangan. Dalam hal ini, Dinas Sosial menggunakan model teori Perencanaan Komunikasi *Cultip and Center* Berikut adalah empat tahap tersebut.

1. Temuan Fakta (*Fact Finding*), Langkah pertama ini adalah mengevaluasi dan memantau pengetahuan, gagasan, sikap dan perilaku mengenai kebijakan dan praktik. Langkah-langkah ini penting “Apa yang terjadi sekarang?” yang diperoleh Dinas Sosial Kota Tangerang di mana pihak internal Dinas Sosial langsung melakukan tindakan dengan menyusun perencanaan untuk melaksanakan suatu kegiatan atau program untuk dipergunakan dalam memperoleh umpan balik dari masyarakat dan juga menghindari kegagalan serta untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. Perencanaan (*Planning*), pada tahap ini informasi yang dikumpulkan selama tahap pertama digunakan untuk memutuskan rencana, tujuan, aktivitas, dan strategi komunikasi, taktik, dan tujuan klien pada langkah kedua ini menjawab: Kami mempelajari situasi di berdasarkan apa yang perlu diubah, atau dikatakan yang dilakukan oleh Dinas Sosial di antaranya dengan merencanakan kegiatan program rehabilitasi sosial, yang di mana dalam program tersebut adanya bimbingan sosial, pendampingan sosial dan mengadakan suatu pelatihan keterampilan untuk para orang terlantar dan pengemis gelandangan yang memiliki tujuan untuk pemberdayaan dan meningkatkan keterampilan, kemudian juga akan menetapkan tujuan program, merumuskan rencana yang akan dilaksanakan serta mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan yang bertujuan sebagai salah satu upaya pemenuhan hak orang terlantar dan pengemis gelandangan untuk mengembangkan diri untuk mencapai hidup lebih mandiri baik secara sosial maupun mempertahankan kehidupan perekonomiannya.
3. Komunikasi (*Communication*), pada tahap ini melibatkan pelaksanaan kegiatan dan komunikasi ditujukan untuk mencapai tujuan yang akan membantu setiap klien mencapai tujuan program. Pertanyaan pada tahap ini adalah: "Siapa yang akan mengelola dan melaksanakan program ini, kapan, di mana dan bagaimana?". Di setiap kegiatan pastinya akan menjadi proses komunikasi dalam hal ini Dinas Sosial Kota Tangerang mengupayakan komunikasi yang terjadi efektif, salah satunya dengan menyebarkan komunikasi kepada masyarakat khususnya orang terlantar dan pengemis gelandangan bahwa Dinas Sosial Kota Tangerang mengadakan pelatihan keterampilan khususnya untuk orang-orang terlantar dan pengemis gelandangan.
4. Evaluasi (*Evaluation*), di mana evaluasi ini menjadi tolok ukur untuk keberhasilan rencana yang telah dibuat dalam program-program rehabilitasi sosial tersebut yaitu di antaranya aspek pelatihan diberikan pelatihan keterampilan mengenai apa yang klien sukai dengan bekerja sama oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang untuk memperoleh minat bakat yang selama ini klien tidak bisa salurkan karena terhalang oleh kondisi dan situasi. (Ayudia & Wulandari, 2021)

Selain itu faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi Faktor yang menjadi kendala, yaitu kurangnya tenaga sumber daya manusia (SDM) untuk mengatasi permasalahan sosial, sehingga menjadi kendala yang dialami dengan kondisi yang ada di lapangan yang sering terjadinya *misscommunication*. Faktor yang dapat mendukung pada kualitas pelayanan terhadap orang terlantar dan pengemis gelandangan yaitu dapat memberikan dukungan sosial seperti bimbingan sosial, pendampingan sosial dan mengadakan suatu pelatihan keterampilan yang berkerjasama dengan Dinas Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan diri seorang pengemis gelandangan dan orang terlantar dalam memperbaiki kehidupannya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, berdasarkan data yang dikumpulkan dari penelitian di lapangan, wawancara mendalam dengan informan, dan mendokumentasikan. Maka penulis menyatakan beberapa kesimpulan yaitu perencanaan komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial Kota Tangerang menggunakan 4 tahap (Penemuan Fakta, Perencanaan, Komunikasi, dan Evaluasi).

Perencanaan Komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial seperti menggunakan media sosial sebagai alat untuk memberikan informasi kepada khalayak terkait dengan program atau kegiatan yang dimiliki oleh Dinas Sosial, dan bekerja sama dengan instansi pemerintahan lainnya yang terkait oleh permasalahan orang terlantar dan pengemis gelandangan seperti Dinas Ketenagakerjaan dan Dinas Kesehatan.

Kendala atau hambatan yang dihadapi pada saat perencanaan komunikasi dilakukan seperti kurangnya tim atau sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan penanganan terhadap kasus orang terlantar dan pengemis gelandangan, sehingga menjadi hambatan dalam melakukan evakuasi di lapangan. Selain hambatan ada faktor pendukung perencanaan komunikasi Dinas Sosial Kota Tangerang, yaitu bimbingan sosial, pendampingan sosial, dan mengadakan suatu pelatihan keterampilan yang berkerja sama dengan Dinas Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan diri seorang pengemis gelandangan dan orang terlantar dalam memperbaiki kehidupannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayudia, A. P., & Wulandari, S. S. (2021). Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 249–268. <https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p249-268>
- Patmasari, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(1), 92–102. <https://www.ojs.univprima.ac.id/index.php/jiapb/article/view/68/52>
- Seran, A., Syarah, M. M., & Santoso, A. B. (2023). Strategi PIC (Person In Charge) dalam Membangun Komunikasi Eksternal Terkait Penanganan Masalah Registrasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Studi Kasus di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan), 2(4), 319–329.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suparlan, S. (2019). Teori Konstruktivisme dalam Pembelajaran. *Islamika*, 1(2), 79–88. <https://doi.org/10.36088/islamika.v1i2.208>
- Wazis, K. (2018). Komunikasi Transbudaya Pondok Pesantren: Kajian Teoretis dalam Paradigma Konstruktivis. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 1(1), 84–96. <https://doi.org/10.31334/jl.v1i1.106>