

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Komunikasi yang efektif terhadap masyarakat dapat dilihat dari adanya *feedback* atau respon terhadap pesan yang disampaikan oleh pemerintah sebagai komunikator, baik melalui perantara seperti media ataupun tanpa perantara (secara langsung).

Menurut Kincaid dalam Cangara (2014:36), Komunikasi merupakan suatu proses dimana 2 (dua) orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Pada saat pemerintah mensosialisasikan program-programnya, penetapan strategi komunikasi sangat diperlukan. Akan tetapi sebelum mengimplementasikan strategi komunikasi, langkah awal yang harus dilaksanakan terlebih dahulu ialah dengan perencanaan komunikasi. Sebab perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada ketika proses strategi komunikasi guna mencapai efektivitas komunikasi. Perencanaan komunikasi merupakan suatu usaha yang sistematis dan kontinu dalam mengorganisasi aktivitas manusia terhadap upaya penggunaan sumber daya komunikasi secara efisien guna merealisasikan kebijakan komunikasi (Amic dalam Cangara, 2014:48).

Strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam proses komunikasi, guna meminimalisir adanya *miss communication* pada saat mensosialisasikan program pemerintah. Middleton dalam Cangara (2014:64), menyebutkan bahwa Strategi Komunikasi ialah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai

pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo merupakan sebuah institusi pemerintah yang bergerak di bidang sosial dan kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu. Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, memiliki 4 (empat) bidang dalam melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Dimana 4 (empat) bidang tersebut ialah bidang Pemberdayaan Sosial, bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, bidang Bantuan dan Jaminan Sosial serta bidang Pengembangan Kesejahteraan Sosial. Dari ke 4 (empat) bidang tersebut, yang menjadi prioritas Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo saat ini yaitu bidang Bantuan dan Jaminan Sosial. Berdasarkan berita resmi statistik tentang Profil Kemiskinan di Indonesia Maret 2016 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk miskin dengan pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan pada Maret 2016 di Indonesia mencapai 28,01 juta jiwa atau sebesar 10,86 persen dari total jumlah penduduk Indonesia. Berdasarkan profil kemiskinan BPS, walaupun dari sisi jumlah kemiskinan di perdesaan menurun namun secara persentase penduduk miskin meningkat. (www.spi.or.id, diakses pada 12 Maret 2017).

Tingginya angka kemiskinan pada penduduk di Indonesia, membuat pemerintah saat ini banyak meluncurkan program-program dimana ditujukan untuk dapat membantu dan mengurangi warga miskin di Indonesia agar dapat hidup layak. Pemerintah melalui Kementerian Sosial, meluncurkan program bantuan kesehatan berupa Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang bertujuan agar warga miskin di Indonesia dapat dibantu dalam hal fasilitas kesehatan secara

baik dengan pelayanan yang layak sesuai dengan kelasnya yaitu kelas 3 (Tiga). Kementerian Sosial melalui Dinas Sosial daerah bertanggung jawab untuk memberikan dan mengawasi program ini agar sampai tepat sasaran. Sedangkan pada Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo yang bertanggung jawab dalam program ini ialah bidang Bantuan dan Jaminan Sosial.

Dalam mengimplementasikan program KIS pemerintah kembali melakukan upaya-upaya strategis untuk memudahkan masyarakat pada saat pemenuhan prosedur-prosedur keanggotaan KIS. Karena untuk mendapatkan program bantuan KIS, masyarakat kurang mampu harus memenuhi kriteria dan prosedur yang telah dibuat oleh pemerintah. Pemerintah meluncurkan program berupa Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) program tersebut merupakan program pendamping untuk mempermudah masyarakat yang kurang mampu di desa pada saat meminta/mengajukan pelayanan KIS atau bantuan lainnya tanpa harus datang dan melaporkan ke Dinas Sosial di Kabupaten.

Kabupaten Sukoharjo beserta Kabupaten Sragen terpilih sebagai pilot proyek atau proyek percontohan SLRT se-Jawa Tengah. Program SLRT ini belum sepenuhnya hadir di seluruh Kabupaten Indonesia. Terpilihnya Kabupaten Sukoharjo bersama Kabupaten Sragen pada pilot proyek SLRT se Jawa Tengah ini telah melewati berbagai pertimbangan yang dilakukan oleh pemerintah.

Hal ini dikarenakan prestasi Kabupaten Sukoharjo beserta Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dengan diraihnya Program Keluarga Harapan (PKH) *awards* tingkat nasional pada tahun 2015. Penghargaan tersebut diberikan oleh Kementerian Sosial untuk Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo karena

keberhasilan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dalam pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) secara baik untuk masyarakat Sukoharjo. (Hasil wawancara, Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, 30 Januari 2017).

Faktor pendorong keberhasilan dan prestasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, ialah adanya penerapan strategi komunikasi yang baik pada saat proses pelaksanaan program-programnya. Akan tetapi pada tahap pelaksanaan program Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo mendapatkan berbagai kendala, baik kendala teknis atau kendala lainnya.

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

1.2 Rumusan Masalah

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

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

1.3 Tujuan Penelitian

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

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

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, ialah:

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

1.5 Batasan

Pada penelitian ini, peneliti hanya terfokus pada strategi komunikasi sekaligus kendala apa saja yang terdapat oleh Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dalam penyuluhan program-programnya, terkhusus pada penyuluhan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) dengan mengambil objek masyarakat di Kelurahan Gayam, kabupaten Sukoharjo.