

KOMUNIKASI PEMERINTAHAN YANG TEPAT DIGUNAKAN DALAM MASYARAKAT PEDESAAN

Rayinda

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fisipol Untan.

Email: Rayindamisspurple@yahoo.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan proses komunikasi yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Pal IX dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP di Desa Pal IX. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan dukungan dan partisipasi masyarakat Desa Pal IX yang belum optimal dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian mengenai proses komunikasi ini diukur dengan menggunakan komponen keberhasilan komunikasi menurut Harrold Laswell. Komponen tersebut antara lain yang berkaitan dengan komunikator, isi pesan, saluran komunikasi yang digunakan, komunikan dan umpan balik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara komunikasi Pemerintahan Desa Pal IX terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sungai Kakap. Dengan kata lain bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX dalam menginformasikan program e-KTP kepada masyarakat memiliki pengaruh terhadap optimalisasi pelaksanaan pembuatan e-KTP.

Kata Kunci : Komunikasi, e-KTP.

Abstract

This thesis writing is intended to identify and to describe the communication process that has implemented by the Government of Pal IX Village in implementing the making of Electronic Identity Card (e-KTP) in Pal IX Village. The title of this thesis raised based on the support and the participation issue of the people of Pal IX Village which is not optimal yet in implementing the making of e-KTP. This research uses descriptive method with qualitative paradigm. This research which concerns about the communication process is measured by using the components of the communication achievement according to Harrold Laswell. Those components are communicator, content of message, communication channel, communicant, and feedback. The result of this research showed that there is a relation between the communication of the governance of Pal IX Village and the implementation of the making of e-KTP in the office of Sungai Kakap District. It also means that the communication process that implemented by the Government of Pal IX Village in informing the e-KTP program to the people has an effect to optimize the implementation of the making of e-KTP.

Keywords : Communication, Electronic Identity Card (e-KTP).

A. PENDAHULUAN

Melihat kenyataan di beberapa Kecamatan di Kabupaten Kubu Raya yang telah melaksanakan pembuatan e-KTP pada tahun 2011, dimana pembuatan e-KTP belum sepenuhnya tuntas terlaksana bagi semua masyarakat wajib e-KTP, terutama di Kecamatan Sungai Kakap, maka pelaksanaan pembuatan e-KTP pun

diperpanjang hingga April 2012. Namun keputusan perpanjangan waktu pelaksanaan pembuatan e-KTP ini ternyata tidak membawa hasil yang cukup signifikan terhadap realisasi target pembuatan e-KTP hingga tuntas ke seluruh masyarakat wajib e-KTP khususnya di Kecamatan Sungai Kakap. Hal ini ditunjukkan dari laporan rekapitulasi perekaman e-KTP Kecamatan

Sungai Kakap per Januari 2012 hingga Februari 2012 yang mengalami penurunan yang cukup drastis.

Penurunan jumlah perekaman e-KTP yang sekaligus menunjukkan penurunan tingkat dukungan masyarakat ini ternyata terlihat pula di Desa Pal IX. Desa Pal IX yang merupakan desa yang dapat dikatakan lebih maju dibandingkan desa-desa lainnya di Kecamatan Sungai Kakap dengan jarak tempuh yang tidak jauh dari Kantor Kecamatan Sungai Kakap, ternyata turut mengalami penurunan yang cukup drastis pula dalam pelaksanaan perekaman e-KTP di tahun 2012. Padahal pada tahun 2011 lalu, pelaksanaan e-KTP di Desa Pal IX dapat dikatakan baik dengan jumlah perekaman e-KTP yang tinggi. Adapun jumlah perekaman e-KTP yang telah dilakukan untuk wajib e-KTP di Desa Pal IX hingga Desember 2011 sebanyak 4.553 e-KTP dari 20.063 jumlah keseluruhan wajib e-KTP. Ini menunjukkan bahwa setiap harinya terdapat sekitar 60 wajib e-KTP di Desa Pal IX yang melakukan perekaman e-KTP. Dan jumlah tersebut juga menunjukkan bahwa hasil pelaksanaan perekaman e-KTP di Desa Pal IX hingga Desember telah mencapai 23 %.

Kondisi tersebut berbanding terbalik dengan pelaksanaan pembuatan e-KTP di Desa Pal IX pada tahun 2012 ini. Hal ini dapat ditunjukkan pula dari laporan rekapitulasi perekaman e-KTP Kecamatan Sungai Kakap terhitung dari tanggal 2 Januari 2012 hingga 29 Februari 2012. Dapat dilihat bahwa jumlah perekaman e-KTP di Desa Pal IX hanya mencapai jumlah 1.150 e-KTP saja. Jumlah ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan rata-rata perekaman e-KTP kepada masyarakat Desa Pal IX wajib e-KTP per harinya menjadi sekitar 26 e-KTP.

Di awal pelaksanaan pembuatan e-KTP dimulai, berdasarkan informasi yang peneliti terima dari salah satu warga Desa Pal IX yang telah melaksanakan perekaman e-KTP, Suratno pada tanggal 10 Maret 2012, bahwa informasi mengenai e-KTP sebagai program baru pemerintah, tidak pernah disosialisasikan secara langsung baik dari Ketua RT maupun Kepala Desa. Informasi mengenai adanya program e-KTP baru diketahui setelah menerima undangan untuk membuat e-KTP. Sedangkan informasi lain

mengenai tujuan, kegunaan dan kemudahan yang akan diterima masyarakat dengan e-KTP tidak pernah disosialisasikan secara langsung oleh Kepala Desa maupun Ketua RT. Informasi mengenai e-KTP pun akhirnya diperolehnya melalui media informasi lain seperti televisi maupun koran, bahkan diperoleh hanya berdasarkan isu-isu yang berkembang di masyarakat. Namun yang menjadi pertanyaannya adalah bagaimana dengan warga masyarakat lainnya yang tidak memiliki motivasi untuk mencari informasi ataupun warga masyarakat desa lainnya yang tidak memiliki media komunikasi seperti televisi, radio, dan lainnya. Hal ini tentu akan mempengaruhi penerimaan informasi oleh warga masyarakat mengenai pelaksanaan pembuatan e-KTP.

Selain itu, berdasarkan pengamatan yang sejauh ini peneliti lakukan, tidak ditemukan pula sosialisasi dalam bentuk tulisan seperti brosur, spanduk, dan media tulisan lainnya. Hal inilah yang menyebabkan persepsi dan pemahaman masyarakat mengenai e-KTP berbeda-beda. Dari fenomena-fenomena inilah peneliti berasumsi bahwa terdapat masalah mengenai komunikasi dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP di Desa Pal IX.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana proses komunikasi yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Pal IX dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP di Desa Pal IX?

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan proses komunikasi yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Pal IX dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP di Desa Pal IX.

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi Pemerintah Kecamatan Sungai Kakap, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, terutama bagi Camat selaku pimpinan untuk dapat selalu mengawasi pelaksanaan sebuah kebijakan keseluruhan desa sebagai daerah kewenangannya. Sehingga jika terjadi permasalahan yang sama, maka Camat dapat segera mengantisipasi dan menindaklanjuti permasalahan tersebut.

Sedangkan bagi Pemerintah Desa selaku pemerintah terbawah, maka diharapkan untuk meningkatkan koordinasinya baik

kepada Kepala Dusun, Ketua RT maupun secara langsung kepada masyarakat melalui komunikasi yang baik. Sehingga jika terdapat kebijakan baru yang nantinya melibatkan masyarakat dalam jumlah besar dari segala macam lapisan sosial dan agama, Pemerintah Desa dapat segera mengambil tindakan yang tepat.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Komponen Dalam Mengukur Keberhasilan Komunikasi

Peneliti menggunakan teori Harold Laswell (dalam Hasan, 2005:32) yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa komponen pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu komunikasi. Komponen tersebut diawali dengan pernyataan, yakni : “ *Who says What In which channel To Whom With What Effect*” yang apabila dijabarkan sebagai berikut: *Who*, Siapa Komunikatornya?, *Says what*, Pesan apa yang dinyatakannya?, *In which channel*, Media apa yang digunakannya?, *To whom*, Siapa komunikannya?, *With what effect*, Dampak apa yang diharapkan?.

Dalam bukunya, Erliana Hasan (2005:28) menyebutkan bahwa terdapat empat kondisi yang harus dikuasai oleh komunikator dalam menyampaikan pesan, antara lain sebagai berikut: (1) keterampilan, (2) sikap, (3) pengetahuan, dan (4) sistem sosial budaya. Berkenaan dengan keterampilan, Erliana Hasan (2005:89) juga menambahkan, bahwa terdapat beberapa keterampilan yang harus dimiliki komunikator agar komunikasi dapat berjalan secara memuaskan, antara lain: keterampilan mendengarkan, keterampilan bertingkah laku asertif, keterampilan menyelesaikan konflik, keterampilan menyelesaikan masalah secara bersama, keterampilan membaca situasi, keterampilan melakukan persuasi.

Komponen kedua yang harus dikuasai komunikator adalah sikap. Adapun dua diantara faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik menurut Jalaluddin Rakhmat (1998:129) antara lain sikap suportif dan sikap terbuka. Sedangkan kondisi sistem sosial-budaya yang harus dikuasai oleh komunikator, yaitu yang berkenaan dengan latar belakang pendidikan dan norma yang berlaku di lingkungan

masyarakat selaku komunikan. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Millet J.J (dalam Erliana Hasan,2005:108) bahwa dalam menjalankan aktivitas penerangan dan sebagainya digunakan sistem komunikasi yang cocok yakni tergantung pada dua faktor. Salah satunya adalah keadaan dari yang menerima komunikasi

Berkaitan dengan isi pesan, dijelaskan pula oleh Erliana Hasan (2005:58), bahwa pesan komunikasi terdiri dari pikiran sebagai isi pesan dan lambang sebagai media primer sebagai pembawa pikiran kepada komunikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pesan yang disampaikan oleh Pemerintah Desa sesungguhnya dipengaruhi oleh komponen pertama pada penjelasan sebelumnya. Karena isi pesan itu sendiri merupakan pikiran yang diungkapkan oleh komunikator. Dan pikiran itulah yang sebenarnya terbentuk jika komponen pertama telah dipenuhi oleh komunikator, yakni yang berkaitan dengan sikap, keterampilan, pengetahuan, dan sistem sosial-budaya. Sehingga dengan penguasaan keempat kondisi itulah, yang akan mempengaruhi komunikator dalam berpikir yang kemudian dikeluarkan melalui pesan yang disampaikan.

Komponen ketiga yang akan diteliti dalam penelitian ini berdasarkan teori Harold Laswell sebelumnya adalah media apa saja yang digunakan Pemerintah Desa Pal IX dalam menyampaikan informasi e-KTP kepada masyarakat. Adapun peranan *mass media* diungkapkan oleh Eduard Depari dan Colin MacAndrews (1991:45), bahwa peranan *mass media* dalam pembangunan nasional adalah sebagai agen pembaru (*agent of social change*). Selanjutnya Erliana Hasan (2005:35) mengklasifikasikan proses komunikasi sekunder sebagai komunikasi yang menggunakan media menjadi dua macam, antara lain: media massa (*mass media*) dan media nirmassa atau media nonmassa (*non-mass media*). Selain melalui mass media, saluran komunikasi lainnya yang merupakan pendekatan komunikasi untuk pembangunan desa adalah komunikasi antarpribadi melalui pemuka pendapat (*opinion leader*). Adapun istilah pemuka pendapat dijelaskan oleh Eduard Depari dan Colin MacAndrews (1991:23) sebagai berikut: Bahwa

kepemimpinan pemuka pendapat adalah kemampuan mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang secara informal sesuai dengan kehendak si pemimpin melalui hubungan sosial yang dibina. Sedangkan pemuka pendapat adalah sumber informasi atau pendapat, para pengikutnya adalah penerima informasi (*receivers*).

Komponen keempat yang diteliti dalam penelitian adalah mengenai siapa komunikator dari pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator. Seperti yang disebutkan pula oleh Erliana Hasan (2005:90) bahwa salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah siapa yang dihadapi. Siapa yang dihadapi disini adalah penerima pesan atau dengan siapa kita berbicara sangat berperan dalam berkomunikasi, hal itu bisa berhubungan dengan faktor usia, jenis kelamin, posisi/jabatan, pendidikan, latar belakang budaya dan sebagainya.

Komponen terakhir adalah efek/dampak/umpan balik yang dihasilkan dari proses komunikasi yang dilaksanakan oleh komunikator. Diungkapkan oleh Jalaluddin Rakhmat (1998:219) mengenai efek komunikasi massa, bahwa efek pesan media massa meliputi aspek kognitif, afektif dan behavioral. Efek kognitif terjadi bila ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami, atau dipersepsi khalayak. Efek ini berkaitan dengan transmisi pengetahuan, keterampilan, kepercayaan, atau informasi. Efek afektif timbul bila ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi, atau dibenci khalayak. Efek ini ada hubungannya dengan emosi, sikap atau nilai. Efek behavioral merujuk pada perilaku nyata yang dapat diamati; yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan, atau kebiasaan berperilaku.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi dan mendeskripsikan hal-hal yang terjadi dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Desa Pal IX terutama yang berkaitan dengan komunikasi Pemerintahan Desa Pal IX.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pejabat di instansi pemerintah daerah terkait selaku komunikator yang melakukan komunikasi pada pelaksanaan pembuatan e-

KTP, antara lain Kepala Desa dan perangkat pemerintah Desa Pal IX. Selain itu pejabat terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Sungai Kakap, pihak Pemerintah Kecamatan Sungai Kakap maupun masyarakat Desa Pal IX juga akan turut terlibat sebagai subjek penelitian dalam rangka melengkapi informasi yang mendukung dan dibutuhkan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010:246), bahwa aktivitas dalam analisis data terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. *Data Reduction* (Reduksi Data) dilakukan untuk mengumpulkan, memilih dan memfokuskan data yang telah diperoleh di lapangan dari wawancara yang telah dilakukan. *Data display* (penyajian data) menurut Sugiyono (2010:249) bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dan dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Conclusion drawing/verification merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan diperoleh apabila telah ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten selama proses pencarian data di lapangan.

C. KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DESA PAL IX DALAM PELAKSANAAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)

Pada tahap pertama pelaksanaan pembuatan e-KTP yang dilaksanakan pada awal Oktober tahun 2011, informasi mengenai akan dilaksanakannya pembuatan e-KTP di Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya telah disampaikan secara resmi oleh Camat Sungai Kakap, dimana seluruh kepala desa di wilayah Kecamatan Sungai Kakap pada saat itu dipanggil untuk menghadiri pertemuan mengenai sosialisasi pelaksanaan e-KTP yang akan dilaksanakan di Kabupaten Kubu

Raya pada umumnya, dan Kecamatan Sungai Kakap pada khususnya.

Kepala Desa Pal IX yang turut menghadiri pertemuan tersebut menyatakan bahwa sebelum dinyatakan resmi oleh bupati tentang pembuatan e-KTP, semua Kepala Desa dipanggil pihak kecamatan melalui surat oleh bupati tentang program e-KTP secara nasional. Hal tersebut diutarakan oleh Kepala Desa Pal IX sebagai berikut: “alhamdulillah, sebelum dinyatakan resmi oleh bupati tentang pembuatan e-KTP, kita dipanggil secara keseluruhan oleh pihak kecamatan melalui surat oleh bupati tentang program e-KTP secara nasional ini”.

Paska pertemuan, Pemerintah Desa Pal IX pun segera menyebarluaskan informasi dari Kecamatan tersebut dengan mengadakan pertemuan dengan seluruh Kepala Dusun, Ketua RW, dan Ketua RT di wilayah Desa Pal IX yang bertempat di Aula Dinas Pendidikan Kabupaten Kubu Raya. Namun sayangnya tidak semua Kepala Dusun, Ketua RW dan RT yang diundang menghadiri acara pertemuan berkaitan dengan sosialisasi pelaksanaan e-KTP tersebut. Hal inilah yang diakui salah satu Kepala Dusun yang tidak mengikuti pertemuan karena berhalangan hadir sebagai berikut: “waktu itu saye kebetulan nda ade disini. Tapi sebenarnya ade, tapi saye lagi di luar. Mungkin kawan-kawan ade ikut pertemuan kali”.

Perpanjangan pelaksanaan program e-KTP tahap kedua di Kecamatan Sungai Kakap menuntut tanggung jawab Pemerintah Desa khususnya Desa Pal IX untuk kembali menginformasikan hal tersebut ke masyarakat. Dan dalam hal ini baik kecamatan maupun desa tidak lagi mengadakan pertemuan, melainkan desa hanya menyampaikan surat kepada seluruh Ketua RT di wilayah Desa Pal IX tentang adanya masa perpanjangan pembuatan e-KTP di Kecamatan Sungai Kakap dan Ketua RT diminta untuk kembali menginformasikan hal tersebut kepada masyarakat. Hal ini pun dibenarkan pula oleh seluruh informan yakni Ketua RT yang peneliti wawancarai. Salah satunya seperti yang diungkapkan oleh Ketua RT 14 Dusun 2 sebagai berikut: “ada pemberitahuan melalui surat dari desa mengenai penyambungan perpanjangan e-KTP”.

Hal-hal tersebut diatas menunjukkan bahwa dalam penyebarluasan informasi mengenai pelaksanaan pembuatan e-KTP di Desa Pal IX Kecamatan Sungai Kakap dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari Camat, Kepala Desa, Kepala Dusun hingga ke Ketua RT sebagai pemerintahan terkecil yang memiliki hubungan terdekat dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dapat dikatakan bahwa terdapat dua teknik persuasi yang digunakan oleh Pemerintah Desa Pal IX dalam proses komunikasi yang dilakukannya kepada masyarakat Desa Pal IX. Pertama, teknik persuasi-asosiatif. Teknik persuasif-asosiatif ini dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX terutama Kepala Dusun dan Ketua RT dengan menjelaskan pentingnya e-KTP nantinya untuk masyarakat. Terutama jika suatu saat terdapat bantuan pemerintah seperti BLT, Raskin, Jamkesmas, bantuan pupuk organik, dan bantuan-bantuan lainnya untuk masyarakat miskin. Selain itu, mereka juga menekankan kepada masyarakat agar jangan sampai nantinya menyesal jika pada waktunya datang bantuan dari pemerintah, masyarakat dirugikan karena tidak memiliki e-KTP sebagai syarat untuk bisa menerima bantuan. Seperti yang diungkapkan oleh Ketua RT 16 Dusun 1 sebagai berikut: “ya kita jelaskan ini dari pemerintah. Kalo ada ini banyak fungsinya. Bahwa warga tercatat hanya satu sehingga tidak ada yang sampe punya 2 KTP. Kemudian kalo mau ngurus pajak, rumah sakit mesti pake elektronik. Kadang-kadang kite dapat jamkesmas, nah kalo ndak ade e-KTP kan susah nanti kite disuruh pulang ndak dilayani”.

Teknik kedua yang digunakan adalah teknik persuasi-*fear arousal*. Yaitu upaya pencapaian tujuan komunikasi ditempuh dengan cara-cara menyampaikan pesan/informasi yang menimbulkan kecemasan, kerisauan, dan rasa penasaran. Lazimnya, dilakukan dengan berusaha menakut-nakuti orang lain bahwa jika mereka tidak mematuhi pesan atau tidak menggunakan suatu produk tertentu maka mereka akan rugi.

Teknik persuasi ini diakui hampir semua informan baik kepala dusun maupun ketua RT bahwa dengan teknik ini mereka cukup berhasil membuat masyarakat menjadi terdorong untuk membuat e-KTP. Teknik ini

terutama digunakan kepada komunitas atau kepada masyarakat yang awam atau miskin seperti petani. Yakni dengan mengatakan kepada masyarakat bahwa jika program e-KTP ini berakhir pada batas waktu yang telah ditentukan, maka bagi masyarakat yang belum membuat e-KTP akan dikenakan biaya pembuatan. Dan biaya yang harus dikeluarkan pun tidak sedikit berkisar antara puluhan ribu hingga ratusan ribu rupiah. Dengan cara seperti inilah yang pada akhirnya membuat masyarakat tergerak untuk segera membuat e-KTP. Seperti yang diungkapkan oleh Ketua RT 14 Dusun 2 sebagai berikut: “oh iye, pernah diskusi entah bagaimana cerita kan kalo ini berakhir kan katenye bayar. Kite kan ndak tau hargenye brape. Yang kemaren-kemaren kan kite dah tau hargenye sekitar 30-an lah. Jadi yang ini kite ndak tau mungkin sekitar 100-an”.

Selain menunjukkan adanya keterampilan untuk melakukan persuasi, yang dapat dilihat dari Pemerintah Desa Pal IX selama proses komunikasi berlangsung adalah keterampilan membaca situasi. Keterampilan membaca situasi ini yakni dengan melihat situasi ataupun kondisi warga masyarakatnya sendiri terutama jika komunikannya adalah masyarakat yang bermatapencaharian sebagai petani. Sehingga dalam menyampaikan informasi yang bertujuan untuk mengajak masyarakat membuat e-KTP tersebut, Ketua RT cukup menginformasikan dengan cara yang dimengerti dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tidak dengan menakut-nakuti namun cukup diberi pengertian dan pemahaman mengenai manfaat e-KTP nantinya bagi masyarakat itu sendiri. Dimana dengan kepemilikan e-KTP maka masyarakat miskin akan dimudahkan dalam penerimaan bantuan dari pemerintah, seperti bantuan dana BLT, pupuk organik, jamkesmas, dan bantuan-bantuan lainnya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dusun 5 sebagai berikut: “pemikiran orang kampung dengan kote kan bedede-gak. Jadi, kire-kire kite ngasi yang simpel-simpel jak dan ngomongnya yang biase-biase jak”.

Keterampilan lainnya adalah keterampilan menyelesaikan masalah secara bersama. Permasalahan mengenai lamanya waktu untuk mengantri hingga harus menunggu hingga malam hari membuat

masyarakat menjadi jera untuk kembali ke Kantor Kecamatan untuk membuat e-KTP. Hal inilah yang sering dikeluarkan masyarakat yang menjadi salah satu penyebab dukungan masyarakat semakin hari terlihat semakin menurun. Melihat hal tersebut, ada sebagian informan yakni Ketua RT yang saya wawancarai mengambil inisiatif untuk mengambil antrian terlebih dahulu di pagi harinya untuk warganya dengan cara melobi pihak kecamatan untuk memberi kelonggaran kepada RT yang masyarakatnya bekerja sebagai petani. Dengan memberikan alasan bahwa petani hanya memiliki waktu malam hari untuk membuat e-KTP. Kemudian setelah itu, barulah pada malam harinya mereka bersama-sama mengendarai motor maupun mobil-pick up pergi ke Kantor Kecamatan untuk membuat e-KTP.

Berkaitan dengan sikap, dua diantara faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik menurut Jalaluddin Rakhmat (1998:129) antara lain sikap suportif dan sikap terbuka. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Adapun enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif menurut Jack Gibb (dalam Jalaluddin Rakhmat, 1998:134) antara lain: (1) Deskripsi, (2) Orientasi Masalah, (3) Spontanitas, (4) Empati, (5) Persamaan, dan (6) Provisionalisme.

Adanya perilaku deskripsi ini ditunjukkan dari bagaimana Kepala Dusun dan Ketua RT menyampaikan informasi dan mencoba mengajak masyarakat untuk membuat e-KTP tanpa harus mengecam ataupun terlebih dahulu menilai anggapan masyarakat mengenai e-KTP yang tidak benar. Perilaku suportif kedua adalah orientasi masalah. Perilaku ini dapat terlihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dimana setelah Ketua RT memahami kendala yang dihadapi masyarakat untuk membuat e-KTP, Ketua RT mencoba menawarkan solusi kepada masyarakat. Perilaku suportif ketiga adalah spontanitas. Berdasarkan seluruh wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan baik Kepala Dusun maupun Ketua RT, peneliti dapat menilai bahwa mereka semua memiliki etika yang baik. Terutama dalam menjalankan fungsinya sebagai komunikator yang bertanggung jawab untuk memberi

informasi dan mengajak masyarakat membuat e-KTP, meskipun tidak semuanya dijalankan secara optimal. Tapi satu hal yang perlu ditekankan adalah bahwa mereka semua selalu jujur dalam menyampaikan informasi yang mereka terima kepada masyarakat tanpa menyembunyikan motif tertentu. Perilaku suportif keempat adalah empati. Sikap empati pun secara tidak langsung dapat terlihat dari bagaimana sikap sebelumnya yang ditunjukkan oleh Kepala Dusun maupun Ketua RT. Dengan perilaku yang deskripsi, orientasi masalah dan spontanitas sudah dapat membuktikan bahwa mereka memiliki sikap empati kepada masyarakat. Perilaku suportif kelima adalah persamaan. Perilaku persamaan ini pula lah yang dimiliki oleh Kepala Desa. Dalam keadaan formal, Kepala Desa mampu menempatkan diri sebagai seorang pimpinan di desa saat melakukan pertemuan dengan seluruh Kepala Dusun dan Ketua RT. Namun, dalam keadaan informal Kepala Desa sebagai pengayom masyarakat juga dapat menunjukkan sikap mau mendengarkan masyarakat dan memberikan arahan kepada masyarakat tetap dalam kapasitas sebagai seorang pimpinan desa.

Sikap lainnya yang dibutuhkan untuk menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik menurut Jalaluddin Rakhmat (1998:129) yaitu sikap terbuka. Sikap terbuka yang ditunjukkan oleh Pemerintah Desa Pal IX antara lain: Pertama, mampu menilai pesan secara objektif, dengan menggunakan data dan keajegan data. Hal ini dapat ditunjukkan dari tindakan-tindakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX dalam mentransferkan informasi yang telah disampaikan oleh Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat. Karakteristik sikap terbuka yang kedua adalah berorientasi pada isi. Hal ini tidak jauh berbeda dengan pernyataan sebelumnya. Bahwa Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator dalam menyampaikan informasi dan mengajak masyarakat membuat e-KTP lebih memperhatikan manfaat dari informasi yang disampaikannya. Karakteristik sikap terbuka yang ketiga adalah mencari informasi dari berbagai sumber. Hal ini dilihat dari keaktifan Kepala Dusun maupun Ketua RT dalam mengurus pelayanan administrasi warga masyarakatnya di Kantor Desa

ataupun hanya sekedar berkunjung ke Kantor Desa.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, terlihat bahwa terdapat perbedaan-perbedaan yang mencolok yang berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh Pemerintah Desa Pal IX. Baik itu dari Kepala Desa, Kepala Dusun, maupun Kepala RT.

Proses komunikasi yang dilakukan Pemerintah Desa Pal IX kepada masyarakat pun juga telah memperhatikan aspek sistem sosial budaya dari masyarakat Desa Pal IX itu sendiri. Diakui oleh seluruh informan bahwa saat pelaksanaan proses komunikasi itu berlangsung, terdapat perbedaan perlakuan dalam arti perbedaan cara pendekatan dalam menyampaikan informasi tersebut. Perbedaan ini dilakukan terutama bagi mereka yang bekerja sebagai petani, tukang kebun ataupun buruh dengan tingkat pendidikan yang masih rendah. Atau juga perbedaan yang dilakukan kepada mereka yang tergolong masyarakat dengan pekerjaan sebagai pegawai, pelajar dengan tingkat pendidikan yang bisa dibilang lebih baik.

Terkait dengan pelaksanaan proses komunikasi oleh Pemerintah Desa Pal IX, peneliti dapat mengambil simpulan bahwa isi pesan yang disampaikan lebih menggunakan bahasa verbal baik dalam bentuk isi pesan negatif maupun isi pesan positif. Isi pesan yang berbunyi melakukan ancaman ataupun dengan menunjukkan hasil negatif yang akan diperoleh ini dilakukan oleh komunikator dengan mengatakan kepada masyarakat bahwa jika program e-KTP ini berakhir pada batas waktu yang telah ditentukan, maka bagi masyarakat yang belum membuat e-KTP akan dikenakan biaya pembuatan. Sedangkan isi pesan yang menunjukkan hasil positif yang akan diperoleh dilakukan oleh komunikator dengan menjelaskan pentingnya e-KTP nantinya untuk masyarakat. Selain melalui bahasa verbal berupa kata secara lisan, bentuk isi pesan berupa kata juga ditunjukkan dari kegiatan komunikasi secara tidak langsung melalui surat.

Jika dilihat dari hasil wawancara dan hasil dokumentasi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX, saluran komunikasi melalui

media yang digunakan adalah media *nirmassa*. Media tersebut berupa surat dan spanduk. Saluran komunikasi kedua adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Berbagai cara yang dilakukan oleh masing-masing Ketua RT dalam menyampaikan sekaligus mengajak masyarakat untuk membuat e-KTP dan dengan memanfaatkan kegiatan-kegiatan tertentu untuk dapat menyebarkan informasi tersebut hingga sampai ke masyarakat.

Komponen keempat yang diteliti dalam penelitian adalah mengenai siapa komunikasi dari pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator. Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator dan komunikasi maupun masyarakat Desa Pal IX itu sebagai komunikasi, pada dasarnya sama-sama merupakan sasaran dari diberlakukannya e-KTP. Oleh karena itu, keduanya dapat digolongkan sebagai komunikasi dalam proses komunikasi pada pelaksanaan pembuatan e-KTP ini.

Komponen terakhir adalah efek/dampak/umpan balik yang dihasilkan dari proses komunikasi yang dilaksanakan oleh komunikator. dapat dikatakan bahwa terdapat dua jenis umpan balik, yakni umpan balik bersifat positif dan umpan balik bersifat negatif. Jika dikaitkan pada proses komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator pada pelaksanaan pembuatan e-KTP, maka umpan balik bersifat positif dapat digambarkan sebagai dukungan masyarakat untuk membuat e-KTP. Sebaliknya, umpan balik bersifat negatif dapat digambarkan sebagai respon atau tindakan masyarakat untuk tidak memberi dukungan pada pelaksanaan pembuatan e-KTP.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1. Simpulan

Kapabilitas yang dimiliki komunikator berkaitan dengan keterampilan, sikap dan pengetahuan berbeda-beda disesuaikan dengan sistem sosial budaya dari komunikasi. Namun, di dalam masyarakat desa, keterampilan dengan menggunakan teknik persuasi yang dimiliki oleh Pemerintah Desa Pal IX lebih memiliki

peran penting untuk mengajak masyarakat membuat e-KTP yang juga harus dibarengi dengan keterampilan menyelesaikan secara bersama.

Isi pesan dalam proses komunikasi yang telah dilakukan oleh komunikator berupa informasi yang menjelaskan hasil negatif yang akan diperoleh jika tidak membuat e-KTP dan informasi yang menjelaskan hasil positif yang akan diperoleh masyarakat dengan membuat e-KTP. Untuk itu, Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator seharusnya memiliki pengetahuan yang baik tentang informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat ataupun pengetahuan yang berkaitan dengan kebijakan program yang diadakan oleh Pemerintah.

Media komunikasi yang digunakan adalah media *nirmassa* yaitu berupa surat dan spanduk serta komunikasi antarpribadi melalui pemuka pendapat yakni Kepala Dusun dan Ketua RT. Mengingat akan pentingnya media *nirmassa* baik berupa spanduk maupun surat-surat pengumuman dalam memberikan informasi sekaligus memberi kesadaran kepada masyarakat, maka ada baiknya Pemerintah Desa Pal IX tidak hanya memplotkan spanduk di satu tempat saja, melainkan ditempat-tempat lain yang juga menjadi pusat keramaian di dusun-dusun yang lokasinya jauh dari Kantor Desa.

Komunikasi dari proses komunikasi yang dilakukan Pemerintah Desa Pal IX merupakan masyarakat heterogen dengan jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, dan latar belakang budaya yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Pal IX selaku komunikator harus terlebih dahulu memahami sistem sosial budaya yang ada di suatu komunitas masyarakat tertentu.

Umpan balik ataupun efek yang ditunjukkan komunikasi saat proses komunikasi berlangsung berupa efek behavioral. Untuk itu, dibutuhkan kesadaran masyarakat untuk memberikan dukungannya dengan membuat e-KTP sesegera mungkin. Karena untuk menghasilkan umpan balik yang bersifat positif berupa dukungan untuk membuat e-KTP tidak hanya dibutuhkan kerja keras Pemerintah Desa Pal IX dalam menyampaikan segala macam informasi yang berkaitan dengan e-KTP saja.

2. Keterbatasan Studi

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah belum mendalamnya peneliti dalam mengidentifikasi dan mendeskripsikan segala hal yang berkenaan dengan umpan balik sebagai hasil dari proses komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pal IX. Hal ini dikarenakan penelitian ini hanya dibatasi untuk mendeskripsikan proses komunikasi yang berkenaan dengan bagaimana informasi e-KTP dapat tersampaikan ke masyarakat melalui Pemerintah Desa Pal IX.

Oleh karena itu, peneliti mengharapkan para pembaca dapat meneruskan penelitian ini agar dapat menyempurnakan penelitian yang telah peneliti lakukan.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. Mochtar M.Noh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Drs. H. Agus Eka, M.Si selaku Ketua Pengelola Prodi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
3. Drs. Rusdiono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Drs. Tri Hutomo selaku Pembimbing Pembantu yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-

literatur lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

4. Dr. Netty Herawati, M.Si selaku Penguji Pertama dan Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos, M.Si selaku Penguji Kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
5. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, terutama Pemerintah Kecamatan Sungai Kakap dan Pemerintah Desa Pal IX, warga masyarakat Desa Pal IX, yang telah banyak membantu penulis selama proses penelitian berlangsung sehingga terselesaikannya skripsi ini.

F. REFERENCES

Buku:

- Depari, Eduard dan Colin MacAndrews, 1991, *Peranan Komunikasi Massa Dalam Pembangunan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasan, Erliana, 2005, *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama.
- Rakhmat, Jalaluddin, 1998, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Artikel dalam Website:

- Isfiansyah, 2011, **Sabtu, KKR Launching e-KTP**, <http://www.pontianak.tribunnews.com>, diakses pukul 11.06 tanggal 28 November 2011.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL ILMIAH
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : RAYINDA
NIM / Periode Lulus : E42008073 / 2012
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Rayindamisspurple@yahoo.com / 085750101035

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KOMUNIKASI PEMERINTAHAN YANG TEPAT DIGUNAKAN DALAM
MASYARAKAT PEDESAAN**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

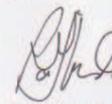
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui/Disetujui
Pengelola Jurnal 11/1/2013


Drs. H. Agus Eka, M.Si.
NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 10 Januari 2013


(Rayinda)