

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)

Adrianus Seran¹, Maya May Syarah², Ade Budi Santoso³

¹⁾⁻³⁾ Universitas Bina Nusantara

E-mail: Seranadrian0@gmail.com¹, maya.mms@bsi.ac.id², ade.dbo@bsi.ac.id³

Article History

Received: 1 Oktober 2023

Revised: 5 Oktober 2023

Accepted: 9 Oktober 2023

Keywords: *Strategy, Government PIC, External Communication, Registration Problems, DTK*

Abstract: *Communication strategy is very important for a communicator in developing communication with other parties. This research is motivated by the phenomenon of registration problems DTKS (Integrated Social Welfare Data) in the South Tangerang area so that good communication is needed between the Social Service and the community as an external public. This research examines the PIC (person in charge) strategy in building communication with the community as an external public at the South Tangerang City Social Service regarding the problem of DTKS registration for the poor. The purpose of this study was to find out the communication strategy carried out by PIC, the communication process, the obstacles faced in establishing communication and registration problems as well as the causes of the soaring number of DTKS in the South Tangerang area. This research was conducted using descriptive qualitative research methods by conducting observations, interviews and documentation of documents and data collected from sources in the field. In carrying out its duties and functions, the PIC primarily uses two-way communication so that communication that is built with the external public can work effectively in solving a social problem, especially the DTKS registration problem. obstacles in communicating with external publics through effective primary communication by providing suggestions and solutions to problems experienced by the community related to DTKS registration, so that any problems can be resolved properly and have a good impact on Social Service agencies and the community as the external public.*

PENDAHULUAN

Dalam pelayanannya terhadap publik eksternal sebuah instansi pemerintahan harus memiliki strategi agar komunikasi yang dibangun dalam penyelesaian suatu permasalahan dapat berjalan

dengan baik antara instansi pemerintahan dengan publik eksternal sehingga tidak mengalami salah pengertian di dalam melakukan komunikasi serta mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut J.L. Thompson yang dikutip dari Oliver mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Demikian pula strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan dan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan (Masrifah Cahyani, 2020). Menurut Hallahan et al., 2007; Holtzhausen, 2011 Cara atau strategi yang dengan mengedepankan prinsip komunikasi, disebut sebagai strategi komunikasi (Widodo & Permatasari, 2020).

Untuk membangun komunikasi yang efektif dengan publik eksternal tentu instansi pemerintahan harus memiliki seseorang yang mampu untuk melaksanakan tugas tersebut sehingga instansi pemerintahan dapat memberikan peran tersebut kepada seseorang yang ditempatkan pada posisi Humas untuk dapat menjalankan tugas dan perannya sebagai penghubung untuk membangun komunikasi antara instansi Pemerintahan dengan publik eksternal. Menurut Ruben dan Stewart (2014:390), situasi komunikasi publik salah satunya dicirikan dengan kontrol oleh sumber; sumber komunikasi memiliki kontrol tak terbatas terhadap penentuan pesan apa yang dibuat dan disebarluaskan. Dengan demikian ada pengaruh yang besar dari komunikator dalam berlangsungnya komunikasi publik (Mandey & Pombengi, 2015). "Komunikasi Publik dapat diartikan komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan khalayak banyak. Melalui komunikasi Publik biasanya komunikator atau sumber pesan memiliki tujuan. Terdapat berapa tujuan dalam melakukan komunikasi publik" (Dyatmika, 2021).

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan publik luar antar organisasi. Komunikasi eksternal dalam suatu organisasi biasanya dilakukan oleh seorang public relations. Jika terdapat hal-hal yang tidak dapat diwakilkan oleh PR dalam melakukan komunikasi maka pimpinan akan mengambil alih.

Komunikasi eksternal dilakukan dengan cara membangun dan membina hubungan secara terus menerus dengan kelompok sasaran komunikasi, yaitu: 1) Hubungan antara organisasi dengan lingkungan sekitar, 2) Hubungan antar instansi pemerintahan, 3) Hubungan dengan media atau pers. Jadi komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur secara timbal balik, yaitu; "komunikasi dari organisasi kepada publik dan sebaliknya. komunikasi dari organisasi kepada publik biasanya bersifat informatif yang di atur sedemikian rupa sehingga ada keterlibatan yang dirasakan oleh Publik. Setidak-tidaknya terjadi hubungan antara organisasi dan publik" (Nurtjahjani, F dan Trivena, 2018)

Humas dalam pemerintahan memiliki peran yang strategis karena humas menjadi jembatan penghubung antara instansi pemerintahan dengan publik eksternal dalam membangun komunikasi terkait dengan masalah atau fenomena yang berhubungan dengan instansi pemerintahan. Menurut *Internasional Public Relations Assosiation* (IPRA) (Rumanti, 2001), kinerja *public relations* (Humas) adalah fungsi manajemen yang khas mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, yang melibatkan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu kecenderungan dan melakukan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama, (Sandyakala, 2020).

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian, yaitu PIC (*Person In Charge*) di

instansi pemerintahan. PIC sendiri merupakan seseorang yang ditunjuk dan diberikan kewenangan untuk melaksanakan tugas tertentu. Dalam organisasi swasta atau perusahaan dilansir dari *Law Insider*, PIC adalah seseorang yang bertanggung jawab atas jalannya suatu event, proyek, atau tugas tertentu dalam kantor (<https://glints.com/id/lowongan/pic-adalah/-30/08/2023>).

Dalam sebuah instansi pemerintahan, untuk menjalankan fungsi humas pada umumnya maka instansi pemerintahan memiliki divisi humas untuk melaksanakan peran tersebut namun terdapat lembaga pemerintahan yang tidak memiliki divisi khusus untuk Humas. seperti halnya di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan tidak memiliki divisi khusus Humas tetapi instansi pemerintahan Dinas Sosial menunjuk seseorang sebagai staf PIC (*Person In Charge*) yang diberikan kewenangan untuk menjalankan tugas dan perannya sebagaimana peran seorang humas pada umumnya. Staf PIC ditempatkan pada Unit pelayanan, berada di bagian Umum Kepegawaian dan Keuangan, di bawah pengawasan sekretariat yang dipimpin oleh Sekretaris Dinas.

Strategi dalam membangun komunikasi tentu diperlukan PIC agar komunikasi dapat berjalan baik dan efektif antara instansi pemerintahan dengan publik eksternal karena PIC merupakan pintu jalur sirkulasi informasi yang masuk, maupun keluar dari instansi tersebut. Menurut Cultip, Allen & Brrom (2011), komunikasi dapat berlangsung efektif dengan menerapkan *Seven Communication*(7C) yang terdiri dari *completeness* (lengkap/komplit), *concreteness* (konkret), *courtesy* (sopan), *correctness* (ketepatan), *clarity* (jelas), *consideration* (penuh pertimbangan) dan *conciseness* (ringkas/padat) (Ramadhana & Sudrajat, 2020).

Strategi juga diperlukan oleh seorang PIC Pemerintahan untuk menghadapi krisis atau kendala ketika menjalankan tugas dan perannya dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal, sehingga ketika suatu krisis atau kendala terjadi dalam instansi Pemerintahan PIC dapat menyelesaikan situasi tersebut, sesuai dengan strategi yang diterapkan sehingga kendala atau krisis dapat teratasi dengan baik sesuai aturan yang berlaku.

Obyek permasalahan dalam penelitian ini adalah terkait dengan masalah sosial yang terjadi dalam kehidupan masyarakat tidak mampu di daerah tangerang selatan lebih spesifiknya terkait masalah sosial pada ranah administratif yaitu mengenai registrasi DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) yang belum valid sehingga Dinas sosial KotaTangerang Selatan melalui PIC harus membangun komunikasi dengan publik eksternal terkait, agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan baik. DTKS adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang meliputi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), Penerima Bantuan dan Pemberdaan Sosial serta Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS), (<https://indonesiabaik.id/infografis/cara-daftar-dtks-agar-dapat-bantuan-sosial-30/08/20223>). DTKS merupakan acuan bagi pemerintah untuk mengetahui jumlah masyarakat miskin yang ada di Indonesia, sehingga pemerintah terkait atau Dinas Sosial dapat menentukan kelayakan masyarakat untuk mendapatkan perhatian dalam hal kesejahteraan sosial dari pemerintah.

Registrasi merupakan tahapan awal dalam melakukan pencatan terhadap data seseorang masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Dalam ranah sosial “Registrasi adalah proses pencatatan atau pengecekan identitas penduduk yang terdaftar sebagai penerima bantuan sosial yang kemudian data tersebut akan dilakukan pengecekan kesesuaian antara data identitas penduduk dengan data penerima bantuan sosial yang telah ditentukan” (Nurkhaini et al., 2023). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) registrasi adalah pencatatan atau pendaftaran (<https://kbbi.web.id/registrasi-04/09/2023>).

Fenomena yang terjadi ini menyebabkan peningkatan jumlah status masyarakat tidak mampu yang terdaftar dalam DTKS di tangerang selatan menjadi meningkat cukup tinggi. Seperti

dilansir dari media online bahwa peningkatan ini terjadi sejak adanya pandemik dimana mengenai lebih dari 400 ribu warga masuk dalam daftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang terdaftar pada Dinas Sosial per november 2022 (<https://news.republika.co.id/berita/rln022384/30-persen-warga-tangsel-masuk-dtks-dinsos-lakukan-validasi>, diakses pada tanggal 07/04/2023).

Dengan adanya permasalahan yang terjadi, maka dibutuhkan peran PIC untuk dapat membangun komunikasi dengan publik eksternal dalam memberikan solusi serta pemahaman sehingga permasalahan ini dapat diatasi dan memberikan dampak yang baik bagi instansi Dinas Sosial maupun publik eksternal.

Ketika melakukan komunikasi dengan publik eksternal PIC tentu harus paham mengenai proses komunikasi agar komunikasi dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Menurut Effendy (2011), komunikasi memiliki dua tahap dalam prosesnya yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder yang dapat diuraikan sebagai berikut: 1) Proses komunikasi secara primer adalah proses komunikasi yang dilakukan dengan memakai lambang berupa bahasa, isyarat, gambar dan warna sebagai media kepada orang lain. Lambang yang digunakan sebagai media inilah yang dapat menerjemahkan makna dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. 2) Proses komunikasi sekunder adalah proses komunikasi dengan menggunakan alat atau sarana untuk memperlancar proses komunikasi kepada publik dalam jumlah yang banyak dan relatif berada jauh dari pengirim pesan komunikasi (Purba, 2020).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh PIC Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif sehingga dapat tercapai solusi yang diinginkan dari suatu permasalahan. Di sini permasalahan registrasi juga menjadi hal penting untuk diteliti agar dapat mengetahui mengenai penyebab dari permasalahannya karena registrasi yang bermasalah akan menimbulkan data yang simpang siur di lapangan sehingga mengakibatkan data tersebut tidak valid sesuai dengan kondisi yang ada di tengah masyarakat.

Dalam membangun komunikasi tentu tidak terlepas dari kendala-kendala yang akan terjadi oleh karena itu diperlukan strategi untuk dapat menghadapi kendala-kendala tersebut. instansi Dinas Sosial tentu melalui PIC memiliki strategi untuk menghadapi kemungkinan terjadinya kendala dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi PIC dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal.

Proses dalam membangun komunikasi merupakan bagian penting dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal sehingga penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh PIC dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal terkait penanganan masalah sosial di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan.

Permasalahan mengenai registrasi DTKS yang menyebabkan melonjaknya jumlah masyarakat tidak mampu penting untuk dikaji karena ini merupakan suatu fenomena dimana ketika registrasi data masyarakat miskin tidak valid maka akan mempengaruhi jumlah pada kevalidan data. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian mengenai masalah tersebut. tujuannya untuk mengetahui apa solusi yang dilakukan oleh pemerintahan terkait untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Solusi yang dapat diberikan dari penelitian ini yaitu harus dikaukan pembenahan dalam hal proses registrasi dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tidak mampu yang akan melakukan registrasi untuk mendaftar agar dilakukan sesuai dengan prosedur dan aturan serta syarat yang sudah ditetapkan. Dinas Sosial melalui PIC harus memberikan sosialisasi dan membangun komunikasi secara efektif dan berkala dan pihak eksternal terkait agar dapat meminimalisir kesalahan yang mengakibatkan permasalahan dalam hal registrasi DTKS.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode penelitian kualitatif deskriptif. Dimana Denzin dan Lincoln (1994) berpendapat bahwa penelitian kualitatif “adalah suatu penelitian yang menggunakan gambaran alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai metode yang ada” (Anggito & Setiawan, 2018). Sedangkan metode deskriptif menurut Whitney (1960) “adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah atau fenomena yang terjadi dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di tengah masyarakat dalam situasi-situasi tertentu, termasuk mengenai hubungan kegiatan, sikap, pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan mempengaruhi suatu fenomena. Metode deskriptif disebut juga studi kasus karena melalui metode ini dapat diidentifikasi kedudukan (status) fenomena atau faktor dan melihat keterkaitan antar faktor yang diteliti.” (Tarjo, 2019).

Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif penulis dapat meneliti dan mempelajari mengenai peran PIC dalam membangun komunikasi dengan Publik eksternal terkait situasi dan fenomena yang terjadi, dengan melakukan kajian yang sesuai sehingga dapat menyajikan data yang akurat sesuai dengan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan pada saat penelitian. Penelitian dilakukan dengan melibatkan staf PIC Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan sebagai narasumber utama yang memiliki peran dan bertanggung jawab dalam berkomunikasi dengan publik eksternal. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik atau prosedur pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Dalam tahap observasi peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di lapangan terhadap aktivitas Humas saat menjalankan perannya di Dinas Sosial kota Tangerang Selatan dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal terkait dengan penanganan masalah sosial. Observasi dilakukan untuk mengamati bagaimana peran humas dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal yang termasuk didalamnya adalah masyarakat atau warga.

2. Wawancara

Dalam tahap wawancara peneliti melakukan wawancara atau dialog dengan Humas sebagai narasumber untuk menggali informasi, mengumpulkan dan mendapatkan data mengenai aktivitas humas terkait peran humas dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal.

3. Dokumentasi

Pada tahap dokumentasi, peneliti melakukan dokumentasi secara visual terhadap aktivitas Humas serta data-data yang harus di dokumentasi untuk keperluan peneliti yang berkaitan dengan kebutuhan dalam penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar yang diperlukan untuk memperkuat data-data yang dikumpulkan dari lapangan.

Pada tahapan analisis data penelitian, analisis data dilakukan ketika melakukan pengumpulan data terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan dari sumber informasi kemudian data direduksi dengan melakukan penyederhanaan data sesuai dengan kerangka konsep penelitian selanjutnya data disusun secara sistematis untuk disajikan dalam bentuk tulisan atau narasi dan pada tahap akhir melakukan penarikan kesimpulan terhadap data yang telah dikumpulkan dan

diolah sehingga menghasilkan kesimpulan yang sistematis dan relevan sesuai dengan hasil penelitian.

1. Analisis ketika pengumpulan data

Menurut (Moleong, 2000:112-113) “Pengumpulan data di lapangan tentu memiliki kaitan dengan teknik penggalian data, dan berkaitan pula dengan sumber dan jenis data, setidaknya sumber data dalam penelitian kualitatif berupa: (1) kata-kata dan (2) tindakan, selebihnya adalah berupa data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto, dan statistik. Yang menjadi data utama, yaitu bersumber dari kata-kata dan tindakan orang yang diamati dan diwawancarai. Sumber data utama dapat dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto, atau film. Sedangkan yang merupakan sumber data tambahan yaitu berasal dari sumber tertulis yang dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi” (Rijali, 2019).

2. Reduksi Data

“Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti (Rijali, 2019).

3. Penyajian data

“Penyajian data adalah kegiatan ketika informasi dikumpulkan dan disusun, sehingga memberi kemungkinan akan munculnya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan dari lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan” (Rijali, 2019).

4. Penarikan kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti terhadap data yang telah dikumpulkan di lapangan, diolah kemudian disajikan melalui proses yang sistematis sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dan relevan.

TEMUAN DAN DISKUSI

Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan Dapat diuraikan bahwa Strategi PIC dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal terkait penanganan masalah registrasi merupakan strategi yang tertuju pada bagaimana membangun komunikasi dua arah secara primer. Komunikasi dua arah dilakukan PIC agar permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat selaku publik eksternal dapat dikomunikasikan secara baik untuk menghasilkan solusi.

Hasil temuan dalam penelitian melalui observasi dan wawancara ditemukan, bahwa masalah Registrasi DTKS masih sering ditangani oleh PIC dimana masih ada masyarakat tidak mampu yang kurang paham mengenai usulan DTKS sehingga masyarakat melakukan pengaduan terkait dengan masalah Registrasi tersebut. Oleh karena itu PIC memiliki tugas untuk memberikan penjelasan dan pemahaman bahwa untuk mengusulkan Registrasi DTKS masyarakat, harus melalui kelurahan masing-masing dan mengusulkan pada bagian kesejahteraan sosial di kelurahan.

DTKS merupakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial untuk masyarakat tidak mampu atau miskin yang dikelola oleh Kementerian Sosial sebagai acuan untuk memberikan bantuan sosial

kepada masyarakat miskin. Diketahui, bahwa dalam hal terkait dengan DTKS, Dinas Sosial hanya sebatas memfasilitasi masyarakat untuk dapat mengusulkan sebagai masyarakat tidak mampu sedangkan yang memiliki kewenangan untuk menentukan masyarakat yang terdaftar dalam data masyarakat tidak mampu adalah Kementerian Sosial.

Oleh karena itu PIC harus memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan informasi mengenai alur usulan DTKS, sehingga masyarakat paham dan tidak terjadi kesalahan komunikasi dan informasi antara masyarakat dengan Instansi Dinas Sosial.



Sumber: instagram Dinas Sosial
Gambar 1. Alur usulan DTKS

Gambar di atas merupakan alur untuk melakukan registrasi DTKS, tetapi dalam pelaksanaannya oleh masyarakat masih terdapat kesalahan sehingga mengakibatkan data tidak valid, sehingga menimbulkan masalah dalam hal registrasi data masyarakat tidak mampu.

Terkait dengan meningkatnya jumlah DTKS, sesuai dengan hasil penelitian di lapangan ditemukan dan dapat diuraikan, bahwa faktor utama penyebab melonjaknya jumlah masyarakat tidak mampu disebabkan oleh adanya aturan dari Kementerian Sosial yang mengharuskan kepada masyarakat tidak mampu, agar melakukan usulan untuk dimasukkan ke dalam DTKS sebagai syarat untuk menerima bantuan sosial. Sampai saat ini masih ada masyarakat yang melakukan usulan sehingga memiliki kemungkinan jumlah masyarakat tidak mampu yang terdaftar dalam DTKS akan terus bertambah. Sesuai dengan hasil observasi, bahwa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan usulan pasca pandemik dikarenakan banyak masyarakat yang bekerja di PHK, sehingga tidak memiliki pekerjaan dan menyebabkan masyarakat melakukan usulan sebagai masyarakat tidak mampu.

Pengelolaan DTKS di Dinas Sosial secara umum baik Provinsi, maupun Kabupaten-Kota merujuk pada kebijakan Kementerian Sosial Republik Indonesia baik dalam hal verifikasi maupun validasi. Dalam proses Verifikasi petugas dari Dinas Sosial melakukan verifikasi di lapangan dengan melibatkan atau bekerjasama dengan petugas di Kecamatan maupun Kelurahan serta melakukan pengecekan langsung pada masyarakat yang terdaftar.

Verifikasi dan Validasi

Verifikasi dan Validasi DTKS dilakukan secara berkala dua kali dalam setahun merujuk pada Peraturan Menteri Sosial yang lama, namun berdasarkan Peraturan Menteri Sosial yang baru, yaitu No. 3 tahun 2021 Verifikasi dan Validasi data DTKS dapat dilakukan setiap bulan.

Melalui langkah Verifikasi dan Validasi dapat diketahui berapa jumlah dan siapa saja yang layak untuk masuk ke dalam DTKS. Pada tahun 2022 kebijakan atau aturan terkait pengelolaan

DTKS dari Kementerian sosial menyatakan, bahwa orang yang sudah terdaftar dalam DTKS, maka namanya akan terus terdaftar dalam DTKS agar memiliki Data Historis sehingga mengakibatkan Data terus bertambah seiring dengan adanya tambahan usulan baru yang dilakukan oleh masyarakat .

Namun untuk tahun 2023 kebijakan berubah, dimana ketika seseorang dinyatakan tidak memenuhi kriteria untuk masuk dalam DTKS maka akan dihapus dalam daftar DTKS sehingga mengalami perubahan jumlah menjadi berkurang. Dengan kata lain bahwa mengenai jumlah DTKS bersifat dinamis dan dapat berubah-ubah seiring waktu. Oleh karena itu Dinas Sosial merujuk pada kebijakan Kementerian Sosial melalui Permensos No.3 tahun 2021 akan terus melakukan Verifikasi-Validasi serta mengupdate data terbaru terkait dengan DTKS setiap bulan.

Rekap Data DTKS Tahun 2022

REKAP DTKS KOTA TANGERANG SELATAN PERIODE MARET 2022		
KECAMATAN	JUMLAH INDIVIDU	JUMLAH KELUARGA
SERPONG	49,132	17,114
SERPONG UTARA	45,016	15,364
PONDOK AREN	70,980	25,238
CIPUTAT	64,570	21,946
CIPUTAT TIMUR	51,096	17,114
PAMULANG	90,525	30,990
SETU	40,760	13,426
WILAYAH KOSONG	29	25
GRAND TOTAL	412,108	141,217

Sumber :Dokumentasi Penelitian

Gambar 2. DTKS tahun 2022

Gambar di atas merupakan rekap jumlah data DTKS per tahun 2022

Rekap data terbaru DTKS tahun 2023

REKAP DTKS KOTA TANGERANG SELATAN PERIODE JANUARI 2023		
KECAMATAN	JUMLAH INDIVIDU	JUMLAH KELUARGA
SERPONG	47,451	16,580
SERPONG UTARA	43,887	15,061
PONDOK AREN	67,823	24,422
CIPUTAT	62,578	21,422
CIPUTAT TIMUR	49,509	16,636
PAMULANG	87,579	30,096
SETU	39,043	12,915
WILAYAH KOSONG	27	23
GRAND TOTAL	397,887	137,155

Sumber : Dokumentasi Penelitian

Gambar 3. DTKS Tahun 2023

Pada gambar yang kedua dapat dilihat bahwa jumlah DTKS menurun pada tahun 2023 setelah dilakukan verifikasi dan validasi data yang ada di lapangan.

Kendala

Dalam menjalankan fungsi dan perannya, PIC tentu tidak terhindar dari kendala-kendala dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal. Kendala yang ada merupakan kendala-

umum seperti: kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur Usulan Registrasi DTKS sehingga menimbulkan salah paham dan dan menjadi kendala dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Kendala lainnya adalah terdapat masyarakat tidak memahami perbedaan antara SKTM (surat keterangan tidak mampu) dengan DTKS sehingga masyarakat mengetahui bahwa ketika sudah mengurus SKTM di kelurahan maka datanya sudah masukkan dinas sosial. Oleh karena itu PIC harus memberikan pemahaman bahwa SKTM itu hanya digunakan untuk mengurus surat rekomendasi dari dinas sosial yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai syarat bahwa masyarakat tersebut memenuhi kriteria untuk didaftarkan ke dalam DTKS di kelurahan sebagai masyarakat tidak mampu.

Strategi

Strategi yang dilakukan oleh PIC dalam menangani masalah registrasi, yaitu; membangun komunikasi yang efektif memberikan saran agar masyarakat melakukan registrasi sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial serta mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat sehingga masyarakat merasa dilayani dan dapat tercipta komunikasi dua arah yang saling memberikan manfaat bagi kedua belah pihak baik masyarakat sebagai publik eksternal, maupun instansi Dinas Sosial melalui PIC.

Proses Komunikasi

PIC juga melakukan komunikasi secara primer dengan menggunakan gambar, ataupun tulisan yang mudah dipahami oleh masyarakat sebagai sarana untuk memberikan pemahaman dan penjelasan mengenai aturan dan alur registrasi DTKS sehingga masyarakat tidak salah dalam melakukan usulan DTKS di tingkat kelurahan. Selain itu PIC membangun komunikasi dengan pihak kelurahan pada bagian kesejahteraan sosial agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam melakukan registrasi untuk usulan DTKS.

Dalam membangun komunikasi PIC, di sini PIC lebih dominan melakukan komunikasi dua arah secara primer. Melalui proses komunikasi secara primer PIC menyediakan brosur yang berisi alur usulan registrasi DTKS sehingga masyarakat dapat mempelajari langkah-langkah dalam melakukan usulan sesuai dengan alurnya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa strategi diperlukan oleh seorang PIC dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal agar dapat membangun komunikasi yang baik dengan publik eksternal yang datang dengan berbagai karakter sehingga dengan menggunakan strategi komunikasi yang baik dapat menghadirkan komunikasi yang efektif antara PIC sebagai pelaksana tugas Dinas Sosial dengan publik eksternal.

Dalam menjalankan strateginya PIC berhasil membangun komunikasi yang baik dengan publik eksternal dapat dilihat dari bagaimana penerimaan masyarakat terhadap komunikasi yang dilakukan oleh PIC dalam memberikan saran dan mencari solusi atas suatu permasalahan khususnya masalah registrasi sehingga masyarakat paham terhadap aturan-aturan dalam hal masalah registrasi DTKS.

Strategi komunikasi dua arah secara primer yang dilakukan PIC memberikan dampak yang baik, dimana masyarakat dapat memahami mengenai alur usulan registrasi DTKS.

Kendala-kendala yang dihadapi PIC dapat diselesaikan dengan baik karena PIC menjalankan strategi komunikasi dengan membangun komunikasi yang baik dan efektif dengan

publik eksternal.

Permasalahan mengenai usulan registrasi disebabkan karena adanya kurang pemahaman dari masyarakat sebagai pelaku yang akan melakukan usulan oleh karna itu PIC harus melakukan komunikasi dengan memberikan pemahaman kepada, saran dan solusi agar masyarakat dapat melakukan usulan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial.

Melonjaknya Jumlah msyarakat tidak mampu yang terdaftar dalam DTKS disebabkan karena registrasi di lapangan yang tidak valid sehingga Kementerian Sosial melalui Dinas Sosial di kabupaten dan daerah terus melakukan verifikasi dan validasi agar data yang ada di lapangan dapat disesuaikan dengan kriteria masyarakat tidak mampu yang ditetapkan oleh kementerian sosial.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh PIC Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal terus dipertahankan sehingga masyarakat sebagai publik eksternal dapat merasakan pelayanan yang baik dari dinas sosial melalui peran PIC dalam melakukan komunikasi terhadap penyelesaian suatu masalah sosial yang dihadapi oleh masyarakat.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan kajian penelitian lainnya dalam bidang ilmu komunikasi maupun kehumasan dan bagi para pembaca baik dari kalangan akademisi maupun Umum untuk dapat memahami bagaimana strategi komunikasi seorang PIC yang memiliki peran sebagaimana humas pada umumnya dalam membangun komunikasi dengan publik eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif (1st ed.)*. Sukabumi-Jawa Barat: CV Jejak.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif (1st ed.)*. Sukabumi-Jawa Barat: CV Jejak.
- Dyatmika, T. (2021). *Ilmu komunikasi (1st ed.)*. Yogyakarta: Zahir publishing.
<https://glints.com/id/lowongan/pic-adalah/-30/08/2023>
<https://indonesiabaik.id/infografis/cara-daftar-dtks-agar-dapat-bantuan-sosial-30/08/20223>.
<https://kbbi.web.id/registrasi-04/09/2023>.
<https://news.republika.co.id/berita/rln022384/30-persen-warga-tangsel-masuk-dtks-lakukan-validasi,diakses pada tanggal 07/04/2023> dinsos-
- Mandey, J., & Pombengi, J. D. (2015). Peranan Kepala Desa dalam Partisipasi Penggerakan Pembangunan di Desa Salibabu Kecamatan Salibabu Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/6533/6057>
- Masrifah Cahyani, A. (2020). “Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial,” *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.15642/jik.2020.10.1.1-16>
- Nurkhaini, S., Nurman, S., Hasrul, & Indrawadi, J. (2023). “Implementasi Program Sembako di Desa,” *Journal of Education, Cultural and Politics*, 3(1), 82–88.
- Nurtjahjani, F dan Trivena, S. M. (2018). *Public relation citra & praktik (1st.ed.)*. Malang: Polinema press.
- Purba, B. dkk. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar (1st ed.)*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). “Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan

-
- Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat,” *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693–700. (tersedia di <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099>).
- Rijali, A. (2019). “Analisis Data Kualitatif,” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sandyakala, M. C. (2020). “Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan The Public Relations Role in Enhanching the Image of Educational Institutions Mutiara,” 30, 14. <https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained/>
- Tarjo. (2019). *Metode penelitian sistem 3x baca (1st ed.)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi Smart City,” *Jurnal Ettisal*, 5(1), 79–89.