

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pemerintah saat ini melakukan berbagai cara untuk menanggulangi tingkat kemiskinan di Indonesia. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah yaitu dengan memberikan bantuan sosial kepada masyarakat miskin atau tidak mampu. Bantuan sosial merupakan bantuan dari pemerintah berupa uang, barang dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat tidak mampu secara ekonomi yang memenuhi kriteria tertentu yang bertujuan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.¹

Menurut Permensos Nomor 262/HUK Tahun 2022 tentang Kriteria Fakir Miskin, masyarakat yang menerima bansos memiliki kriteria tertentu. Masyarakat yang dianggap dapat menerima bansos adalah masyarakat yang dalam satu rumah kepala keluarga tidak bekerja, pengeluaran kebutuhan makan lebih banyak dari total setengah pengeluaran, tempat tinggal masih beralaskan tanah atau plesteran, dinding rumah masih terbuat dari bambu, papan dan tembok yang belum diplester, sumber penerangan berasal dari listrik dengan daya 450 *volt ampere* atau bukan listrik dan tidak memiliki tempat tinggal.² Melalui Kemensos, Dinas Sosial mempunyai tugas dan fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana bantuan kepada masyarakat miskin. Dalam menunjang masyarakat yang tidak mampu, Dinas Sosial

¹ Peraturan Menteri Sosial Nomor 1/2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial

² Peraturan Menteri Sosial Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin

memiliki beberapa program antara lain: Program Indonesia Pintar (PIP), Program Jaminan Kesehatan Nasional, Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai, Bantuan Sosial Tunai, Kartu Sembako.³

Dinas Sosial dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seringkali dihadapkan dengan berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut terjadi di setiap Dinas Sosial, baik di Kota maupun di Kabupaten. Pada masa pandemi Covid-19, terdapat kasus bantuan sosial yang tidak tersalurkan bahkan ada data yang error atau tidak valid. Seperti yang terjadi di Desa Klampok, Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes, kasus ketidakvalidan data juga terjadi dalam bentuk *double* bantuan. Ada yang suami-istri tercantum sebagai penerima bantuan, anak dan orang tua, bahkan beberapa penerima Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) beberapa muncul sebagai penerima Bantuan Sosial Tunai (BST). Bantuan sosial COVID-19 tersebut dilaksanakan sejak awal pandemi COVID-19, yakni pada bulan Januari 2020.⁴ Permasalahan juga terjadi di Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Malang. Seorang Pendamping PKH ditetapkan sebagai tersangka korupsi dana bansos. Dengan memanfaatkan minimnya pengetahuan informasi penerima bansos, pendamping PKH menahan kartu ATM Keluarga Sejahtera yang seharusnya diberikan kepada penerima.⁵

³Program Bantuan Sosial untuk Rakyat, https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/15708/program-bantuan-sosial-untuk-rakyat/0/artikel_gpr (diakses pada tanggal 10 Agustus 2022)

⁴ Rahmansyah, Wildan et al. (2020). *Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial Untuk Penanganan Covid-19 di Indonesia*. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, Vol 2 No. 1, hal. 90-102.

⁵ Fitriana, Nurul, *Seorang Pendamping Sosial Jadi Tersangka Kasus Korupsi Bansos PKH di Malang, ini Faktanya yang Didapat*, <https://www.kompas.tv/article/200043/seorangpendampingsosialjadi-tersangka-kasus-korupsibansos-pkh-di-malang-ini-fakta-yang-didapat?page=all> (diakses pada tanggal 25 September 2022)

Permasalahan bantuan sosial ternyata juga terjadi di Dinas Sosial Kota Kediri. Bantuan sosial yang belum merata membuat warga di Desa Bawang ini mengalami kesulitan dalam pemenuhan sehari-hari. Seorang Kakek yang sering dipanggil Mbah Jan tinggal bersama anaknya yang ditinggal oleh suaminya. Hal itu, membuat dia kesulitan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dia mengaku belum pernah menerima bantuan sama sekali baik PKH, BLT, BPNT atau bantuan sosial lainnya.⁶ Permasalahan bansos juga terjadi di Kecamatan Gampengrejo pada September tahun 2021. Sejumlah data penerima bansos mengalami ketidakvalidan data. Hal itu membuat beberapa data harus dilakukan penjadwalan ulang penyaluran.⁷

Permasalahan bantuan sosial di Kota Kediri ternyata belum terselesaikan sampai tahun 2024. Beberapa warga mengaku ada yang belum mendapat bantuan walaupun sudah mengajukan ke kantor kelurahan. Warga lain juga mempermasalahkan terkait pencairan bansos yang sering mengalami *error*. Observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan salah satu warga Singonegaran, Pesantren yang bernama Sumarmi. Dia mengatakan bahwa pada saat pencairan bantuan sosial mengalami masalah pada kartu bantuan atau *error*. Saldo di dalam kartu yang digunakan untuk pencairan bantuan ternyata kosong. Data beliau sebagai penerima bantuan juga masih terdaftar.

⁶ Irman, *Penyaluran Bantuan Sosial di Duga Tidak Tepat Sasaran*, <https://www.indonesiaexpose.co.id/2020/04/07> (diakses tanggal 25 September 2022)

⁷ Anwar, *Tersendat, BLT di Kediri Baru Tersalur 27 Persen*, <https://radarkediri.jawapos.com/tersendat-blt-di-kabupaten-kediri-baru-tersalur-27-persen> (diakses tanggal 25 September 2022)

Menurut beliau, sudah dua kali mengalami kasus seperti ini, yang pertama pada bulan Januari dan pada bulan Agustus.⁸

Keterlambatan dalam merealisasikan program bantuan juga sering terjadi. Tumpi, warga Ngampel, Mojoroto mengatakan, “sudah hampir empat bulan bantuan tidak dikasih, dari April sampai Juli. Biasanya bantuan dikasih setiap satu bulan kalo enggak dua bulan”.⁹ Belum meratanya dalam merealisasikan bantuan juga menjadi permasalahan Dinas Sosial Kota Kediri. Data masyarakat yang tidak mampu belum sepenuhnya terdata oleh Dinas Sosial Kota Kediri. Hal itu dirasakan oleh Gimana warga yang tinggal di Kaliombo, Kecamatan Kota yang tidak mendapat bantuan sama sekali. Dilihat dari rumah dan kemampuan secara ekonomi, warga tersebut benar-benar tidak mampu.¹⁰

Dari permasalahan di atas dan observasi kecil yang dilakukan penulis, permasalahan bantuan sosial di Kota Kediri terjadi mulai dari tahun 2021. Permasalahan bantuan sosial yang belum terselesaikan hingga tahun 2024 menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Sosial Kota Kediri karena sebagai penyalur bansos kepada masyarakat miskin. Secara teori permasalahan bansos bisa teratasi dengan strategi yang tepat. Pentingnya strategi juga untuk keberhasilan seluruh program bantuan sosial. Hal ini yang menjadi motivasi penulis untuk melakukan penelitian strategi komunikasi yang digunakan Dinas Sosial Kota Kediri dalam menangani masalah bantuan sosial. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam Penanganan Masalah Bantuan Sosial”.

⁸ Wawancara dengan Sumarmi, warga Singonegaran, Pesantren, tanggal 12 Juni 2022

⁹ Wawancara dengan Tumpi, warga Ngampel, Mojoroto, tanggal 27 Juni 2022

¹⁰ Wawancara dengan Gimana, warga Kaliombo, Kecamatan Kota, tanggal 3 Juni 2022

B. Fokus Penelitian

Dari uraian yang telah dijelaskan dalam konteks penelitian, fokus permasalahan yang diangkat oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam penanganan masalah bantuan sosial?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam pelaksanaan penanganan masalah bantuan sosial?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang sudah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam penanganan masalah bantuan sosial.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam penanganan masalah bantuan sosial.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat, di antaranya:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu komunikasi. Penelitian ini juga diharapkan

mampu memperkaya khazanah keilmuan terutama dalam bidang komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan evaluasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam menangani berbagai masalah bantuan sosial. Penelitian ini juga diharapkan menambah referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Kediri dalam penanganan masalah bantuan sosial.

E. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya sudah banyak yang membahas mengenai strategi komunikasi untuk menangani permasalahan di suatu lembaga resmi maupun perusahaan. Peneliti mengumpulkan beberapa referensi dari penelitian sebelumnya untuk dijadikan acuan. Di antara penelitian tersebut antara lain :

1. Arie Ardiwijaya, dkk (Jurnal Penelitian Sosial dan Ilmu Komunikasi Vol. 4 No. 1 Universitas Pakuan Bogor, 2020), jurnal yang berjudul “*Analisis Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Bogor Dalam Menanggulangi Anak Jalanan Di Kota Bogor*” bertujuan untuk menjelaskan bagaimana strategi komunikasi Dinas Sosial Ngawi dalam Mengatasi Masalah Kesejahteraan Masyarakat Miskin di Kabupaten Ngawi Melalui Program Keluarga Harapan (PKH). Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan

deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori strategi komunikasi Anwar Arifin yang dipertautkan dengan rumusan komponen komunikasi oleh Lasswell. Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.¹¹

Dari penelitian tersebut, menghasilkan kesimpulan bahwa Dinas Sosial Kota Bogor melakukan kegiatan penanggulangan terhadap anak jalanan untuk diberikan pembinaan dan pemahaman. Setelah dilakukan analisis faktor tersebut, penulis mealukan wawancara dengan informan dan mengumpulkan data lainnya seperti dokumen yang kemudian diolah menggunakan metode SWOT. Kekuatan (*Strength*) dalam Dinas Sosial Kota Bogor adalah penyampaian informasi dengan melaukan sosialisasi tentang peraturan yang ada, melakukan pelatihan dengan anak jalanan serta memberikan modal usaha. Kelemahan (*Weakness*) dalam Dinas Sosial Kota Bogor metode yang digunakan masih bersifat satu arah. Dalam program pembinaan ini anak jalan tidak diikut sertakan oleh Dinas Sosial Kota Bogor. Peluang (*Opportunity*) para anak jalanan dengan mayoritas tidak sekolah ini menginginkan bersekolah kembali, dengan pendidikan ekonomi mereka akan membaik. Ancaman (*Threat*) yang dihadapi oleh anak jalanan yakni adanya *stereotype* “tukang razia”. Dinas Sosial Kota Bogor, hanya menjaring mereka (anak jalanan)

¹¹ Arie Ardiwijaya, dkk, *Analisis Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Bogor Dalam Menanggulangi Anak Jalanan Di Kota Bogor*, (Jurnal Penelitian Sosial dan Ilmu Komunikasi Vol. 4 No. 1 Universitas Pakuan Bogor, 2020)

secara paksa tanpa adanya komunikasi terlebih dahulu, hal itu yang membuat anak jalana merasa takut dengan Dinas Sosial.

Teori yang digunakan penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi Anwar Arifin yang dipertautkan dengan rumusan komponen komunikasi oleh Lasswell, sedangkan penulis menggunakan teori strategi komunikasi 7C. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Leivia Grace Tammy Sabirin (Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 6 No. 1, Universitas Mulawarman, 2018), jurnal yang berjudul “*Strategi Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam Mengurangi Pengemis di Kota Samarinda*” bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam mengurangi pengemis di Kota Samarinda dan mengetahui faktor penghambatan dan pendukung Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam mengurangi pengemis di Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah menggunakan teori kebijakan publik.¹²

Dari penelitian tersebut, menghasilkan kesimpulan bahwa Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda memberikan pelatihan

¹² Leivia Grace, *Strategi Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam Mengurangi Pengemis di Kota Samarinda* (Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 6 No. 1, Universitas Mulawarman, 2018)

motivasi untuk para pengemis selama rehabilitasi dengan tujuan para pengemis tidak kembali ke jalanan. Dalam pelaksanaan razia faktor tentunya ada faktor penghambat dan pendukung. Kurangnya kesadaran masyarakat yang masih memberi uang para pengemis menjadi faktor penghambat untuk pelaksanaan razia ini. Faktor penghambat lainnya yaitu informasi yang bocor terkait jadwal pelaksanaan razia ini.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah teori yang digunakan penelitian ini menggunakan teori kebijakan publik, sedangkan penulis menggunakan teori strategi komunikasi 7C. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif. Fokus penelitian sama-sama berfokus pada strategi komunikasi dan faktor pendukung dan penghambat humas dalam mengatasi permasalahan.

3. Anyelir Puspa Ayudia dan Siti Sri Wulandari (Journal of Office Administration dan Practice Vol. 1 No. 2, Universitas Negeri Surabaya, 2021) jurnal yang berjudul "*Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo*" bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra pemerintah Kota Probolinggo dan untuk mengetahui bagaimana humas pemerintah Kota Probolinggo membuat citra yang positif kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah menggunakan

metode deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.¹³

Dari penelitian tersebut, menghasilkan kesimpulan Strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menjaga citra positif Pemerintah Kota Probolinggo yaitu seperti menjalin interaksi dan komunikasi dengan sesama anggota, selalu berkomunikasi dengan anggota lain dalam satu instansi, melakukan interaksi dan komunikasi dengan masyarakat Kota Probolinggo. Sebagai tugas humas dalam menjaga nama baik instansi untuk selalu berhubungan baik dengan media masa sebagai saran penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi yang canggih seperti media sosial dan website agar dengan masyarakat terjalin interaksi. Peningkatan pelayanan merupakan faktor penting dalam menjaga citra Pemerintah Kota Bogor, selain itu juga menjaga komunikasi dengan sesama anggota dan instansi pemerintah lain.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian berfokus pada meningkatkan citra pemerintah Kota Probolinggo, sedangkan penulis berfokus pada penanganan masalah. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

4. Anil Rahman dan Fiandy Mauliansyah (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Vol. 3 No. 1, 2023) jurnal yang berjudul "*Strategi Komunikasi Kampanye Program Keluarga Harapan (PKH) Di Dinas*

¹³ Anyelir Puspa Ayudia, Siti Sri Wulandari, *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo* (Journal of Office Administration dan Practice Vol. 1 No. 2, Universitas Negeri Surabaya, 2021)

Sosial Kabupaten Nagan Raya Dalam Tema Gerakan Ayo Kuliah (Gak) Tahun 2021/2022” bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya dalam kampanye Program Keluarga Harapan (PKH) dalam tema Gerakan Ayo Kuliah Kabupaten Nagan Raya. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif. Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.¹⁴

Dari penelitian tersebut, menghasilkan kesimpulan strategi awal sebelum melaksanakan kegiatan kampanye terlebih dahulu melaksanakan observasi kelapangan. Selanjutnya pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) yang mana kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memotivasi orangtua dari siswa agar anaknya terus di dorong untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi tidak hanya sebatas SMA atau sederajatnya. Kemudian menjalin kerja sama dengan kampus di Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Barat. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian berfokus pada strategi komunikasi yang digunakan untuk mengkampanyekan program gerakan ayo kuliah, sedangkan penulis berfokus pada strategi komunikasi untuk penanganan masalah. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

¹⁴ Anil Rahman, Fiandy Mauliansyah, “*Strategi Komunikasi Kampanye Program Keluarga Harapan (PKH) Di Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya Dalam Tema Gerakan Ayo Kuliah (Gak) Tahun 2021/2022*” (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Vol. 3 No. 1, Universitas Teuku Umar, 2023)

5. Samsul Bahri, (eJournal Ilmu Komunikasi, 2015) jurnal yang berjudul “*Strategi Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial dalam Menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Di Kota Samarinda*” bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial dalam menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Samarinda ditahun 2012. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif. Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.¹⁵

Dari penelitian tersebut, menghasilkan kesimpulan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam menangani penyandang masalah kesejahteraan sosial sudah cukup baik namun strategi komunikasi yang mereka lakukan belumlah maksimal. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda dalam menangani penyandang masalah kesejahteraan sosial hanya dengan melakukan penyuluhan dan yang menjadi pembicara adalah Kepala Dinas dari Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda. Penyuluhan itu sendiri dilakukan dengan memberikan arahan, himbauan dan ajakan kepada para penyandang masalah kesejahteraan sosial yang telah tertangkap razia di wilayah Kota Samarinda. Razia yang dilakukan tersebut merupakan kerja sama antara pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kota

¹⁵ Samsul Bahri, “*Strategi Komunikasi Dinas Kesejahteraan Sosial dalam Menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Di Kota Samarinda*” (eJournal Ilmu Komunikasi, Universitas Mulawarman, 2015)

Samarinda dengan Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan teori SMCR, sedangkan penulis menggunakan teori strategi komunikasi 7C. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dijelaskan agar memberikan gambaran secara jelas mengenai permasalahan yang akan dikaji.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan latar belakang permasalahan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori membahas teori yang digunakan peneliti yang berhubungan dengan judul penelitian yakni mengenai strategi komunikasi dalam penanganan masalah bantuan sosial.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian membahas mengenai metode yang digunakan peneliti. Metode dalam hal ini antara lain, jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab paparan data dan hasil penelitian membahas hasil dari wawancara atau penelitian yang sudah dilakukan di lokasi penelitian, kemudian akan dipaparkan oleh.

BAB V PEMBAHASAN

Bab pembahasn berisi pembahasan dari observasi yang dilakukan dan data-data tersebut menghasilkan temuan penelitian yang berhubungan dengan permasalahan

BAB VI PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dan soulsi dari data yang sudah dipaparkan. Kesimpulan merupakan hasil dari pembahasan data yang diringkas secara rinci. Sedangkan solusi didapat dari data yang sudah disimpulkan