

## Strategi Komunikasi Dalam Pemanfaatan Aplikasi Si Abah Jawaara Terhadap Sosialisasi Bantuan Sosial Di Wilayah Kabupaten Subang

Assyifa Nurhidayah<sup>1</sup>, Moch. Armien Syifaa Sutarjo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Syifaamelody@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup>Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, mocharmiensyifaas@telkomuniversity.ac.id

### Abstrak

Si Abah Jawaara sebagai Sistem Aplikasi Hibah dan Bansos. Si Abah Jawaara adalah aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Subang. Aplikasi Si Abah Jawaara yang dirancang khusus untuk mempermudah penyaluran hibah dan bantuan sosial ini merupakan salah satu bentuk transparansi pengelolaan e-government. Aplikasi ini adalah aplikasi yang berfungsi untuk memproses pengajuan hibah dan bansos dari masyarakat kepada pemerintah. Masalah atau fenomena yang diteliti pada penelitian ini yaitu strategi komunikasi untuk pemanfaatan dari Si Abah Jawaara ini ke masyarakat yang masih dianggap belum terkomunikasikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Peneliti menemukan masyarakat masih banyak yang pengajuan langsung ke kantor pemerintahan, hal ini karena pada proses menyampaikan informasi diskominfo selaku komunikator memiliki hambatan anggaran dan kurangnya sumber daya manusia.

Kata kunci-e-government, strategi komunikasi, si abah jawaara

### Abstract

*Si Abah Jawaara as a grant and Social Assistance Application System. Si Abah Jawaara is an Electronic-Based Government System (SPBE) application in Subang Regency. The Si Abah Jawaara application, which is specifically designed to facilitate the distribution of grants and social assistance, is a form of transparency in the management of e-government. This application is an application that functions to process applications for grants and social assistance from the community to the government. The problem or phenomenon studied in this study is the communication strategy for the use of Si Abah Jawaara to the community which is still considered not well communicated. This research uses the descriptive qualitative method. Researchers found that there are still many people who submit directly to government offices, this is because, in the process of conveying information, the Communication and Information Technology communicator has budgetary constraints and a lack of human resources.*

*Keywords-communication strategy, e-government, si abah jawaara*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada 2019 lalu, Diskominfo Subang bekerja sama dengan Badan Keuangan dan Aset Daerah Sekretariat pemerintah daerah kabupaten Subang menciptakan sistem aplikasi berbasis online dengan nama Si Abah Jawaara sebagai Sistem Aplikasi Hibah dan Bansos. Si Abah Jawaara adalah aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Subang. Aplikasi Si Abah Jawaara yang dirancang khusus untuk mempermudah penyaluran hibah dan bantuan sosial ini merupakan salah satu bentuk transparansi pengelolaan e-government. Aplikasi ini adalah aplikasi yang berfungsi untuk memproses pengajuan hibah dan bansos dari masyarakat kepada pemerintah, cara kerjanya jika masyarakat membutuhkan hibah dan bansos dari pemerintah secara individu/kelompok dapat langsung mengakses aplikasi maupun web Si Abah Jawaara secara digital dan mulai mengumpulkan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan. Hal yang membedakan aplikasi ini dengan aplikasi sejenis yaitu penerapannya yang cenderung baru di kabupaten Subang sehingga masyarakat masih dalam tahap penyesuaian. Namun, informasi-informasi terkait aplikasi ini belum banyak disebarluaskan oleh pemerintah itu sendiri. Segala bentuk media untuk menyajikan atau pertukaran informasi pemerintahan kabupaten Subang diciptakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Subang (Diskominfo Subang). Diskominfo Subang sendiri merupakan lembaga penyelenggara urusan pemerintahan yang memiliki salah satu peran sebagai pembina dalam bidang komunikasi dan informasi yang mengatur berbagai urusan yang berkaitan dengan komunikasi dan jaringan seperti perizinan dalam penyebaran informasi dan pembentukan saluran informasi di kabupaten Subang, dengan kata lain yang mengatur akses informasi di kota Subang untuk kepentingan masyarakat.

strategi komunikasi untuk pemanfaatan dari Si Abah Jawara ini ke masyarakat yang masih dianggap belum terkomunikasikan dengan baik. Kepala seksi bagian penyedia informasi publik di Diskominfo mengatakan kepada peneliti bahwa strategi komunikasi yang dilakukan selama ini untuk menyebarluaskan informasi nya yaitu dengan penggunaan media massa dan juga sosialisasi dari desa ke desa. Hal yang sama juga dikatakan oleh kepala bidang dari bagian e-government itu sendiri. Akan tetapi, diketahui oleh peneliti bahwa masih banyak pengajuan bansos yang dilakukan secara manual/konvensional walaupun sudah tercipta e-government yang dapat mempermudah komunikasi dalam pengajuan hibah dan bansos secara online melalui aplikasi Si Abah Jawara. Hal ini dapat diartikan bahwa pertukaran informasi dari strategi komunikasinya belum berhasil.

Hal yang menjadi masalah pada strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah kabupaten Subang untuk penyebaran informasi terkait aplikasi Si Abah Jawara ini yaitu komunikator dalam proses komunikasinya memiliki banyak kekurangan sehingga informasi yang disampaikan tidak dapat dicapai oleh khalayak masyarakat tentang pemanfaatan aplikasi ini. Effendy (2011) mengatakan strategi komunikasi perlu perencanaan yang efektif atau efisien oleh komunikator dalam penyampaian pesan agar dapat dipahami khalayak sebagai komunikan dan dapat diterima dan tersampaikan dengan baik sehingga dapat mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Sedangkan jika aplikasi Si Abah Jawara belum dipahami dan diterapkan seutuhnya oleh masyarakat, maka, strategi komunikasi belum mencapai khalayak.

Tabel 1.1 Perbandingan E-Government Sejenis Tentang Pengajuan Hibah dan Bansos

Si Abah Jawara Subang	Sabilulungan Bandung
- Baru terbentuk 2019	- Sudah terbentuk sejak 2013
- Tidak banyak informasi terkait aplikasi secara detail sulit diakses dan dipahami khalayak.	- Informasi dapat diakses dan ditemukan dimana-mana secara digital, lebih detail dan mudah dipahami.
- Masih penyesuaian antara pemerintah dan masyarakat.	- Sudah berjalan dengan baik dan lancar informasi dan penggunaan aplikasi ini.

United Nation Development Programme (UNDP) mendefinisikan e-government menjadi pelaksanaan teknologi berita & komunikasi (TIK) forum pemerintahan (Nurita, 2016). Dalam penerapan e-government tentu memerlukan strategi komunikasi oleh pemerintah yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan arahan tentang keberadaannya itu sendiri sehingga dapat dirasakan manfaatnya. Pada keterangannya, Diskominfo Subang memiliki tanggung jawab penuh terhadap adanya aplikasi Si Abah Jawara ini dan segala informasi di dalamnya, Sekretariat daerah Subang juga membantu pengelolaan aplikasi tersebut.

Penelitian terdahulu membahas bahwa penggunaan sistem pemerintahan elektronik akan semakin memperkuat konsep *good government* atau pemerintahan yang baik dan bersih yang telah dimiliki pemerintah sejak lama. Dengan adanya *electronic government*, diharapkan pola birokrasi lama yang penuh intrik korupsi, kolusi dan nepotisme akan bertransformasi menjadi sistem birokrasi yang bersih, transparan dan akuntabel dalam proses administrasinya. E-government juga akan menghilangkan kesan bahwa pemerintah tidak memahami teknologi atau acuh terhadap berbagai perubahan yang terjadi (Yogiswara, 2014) . Peneliti sependapat dengan pernyataan tersebut, meskipun penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena berkaitan dengan bentuk komunikasi dan proses berbagi informasi yang difasilitasi oleh keberadaan *electronic government* daripada birokrasi pemerintah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini berfokus pada cara komunikasi pemerintah sendiri dalam menyebarkan informasi terkait pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara bukan mengenai penerapan aplikasi secara teknis dengan *good government*. Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hal ini karena perlu menelaah secara mendalam tentang pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara ini dan strategi komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan pemerintah terkait hal tersebut kepada masyarakat tentang bagaimana aplikasi Si Abah Jawara ini sebagai media digital yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat melalui komunikasi dan pertukaran informasi secara online bermanfaat untuk sosialisasi bansos di masyarakat kabupaten Subang sehingga mempermudah masyarakat yang membutuhkan bansos untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai bansos dan pengajuan bansos kepada pemerintah.

Bidang komunikasi tumbuh pesat karena keberadaan digitalisasi dan internet, pertukaran informasi dan pesan dapat dijangkau dimana saja dan kapan saja. Dinas atau lembaga pemerintahan yang memiliki peranan penting dalam mengelola informasi perlu kinerja yang mumpuni dan komunikasi yang baik dalam melakukan komunikasi melakukan sosialisasi pada masyarakat. Maka , strategi komunikasi diperlukan untuk mengelola informasi, publikasi, penyampaian pesan, maupun untuk sosialisasi. Peneliti bermaksud untuk meneliti lebih lanjut mengenai aplikasi Si Abah Jawara ini tentang penyajian informasi didalamnya serta bagaimana pemerintah kabupaten Subang membangun strategi komunikasinya dalam mensosialisasikan bantuan sosial pemanfaatan aplikasi tersebut yang mempermudah jalannya bansos di masyarakat Subang sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi terkait bansos dan

pengajuan bansos yang telah disediakan pemerintah. Maka dari itu, peneliti merumuskan judul “**Strategi Komunikasi Dalam Pemanfaatan Aplikasi Si Abah Jawara Terhadap Sosialisasi Bantuan Sosial Di Wilayah Kabupaten Subang**”.

## B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menjabarkan dan menjelaskan proses pesan dan informasi yang akan disampaikan terkait hibah dan bansos serta strategi komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat dan prosedur yang berlaku dengan pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara. Kemudian, Menjelaskan tentang saluran penyebaran informasi dan pengelolaan informasi dengan alur komunikasi.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Strategi Komunikasi

Arifin Anwar (1984) menyatakan bahwa strategi komunikasi harus memperhatikan unsur/elemen berikut ;

1. Khalayak sasaran, kepada siapa pesan akan di sampaikan
2. Pesan, informasi atau pesan yang perlu disampaikan
3. Metode, seperti apa cara dalam menyampaikan pesannya.
4. Media yang digunakan, merupakan tempat penyebaran informasi yang mawadahi informasi agar dapat disebarakan dan di tampung
5. Komunikator, siapa yang menyampaikan pesan atau yang bertanggung jawab atas informasinya.

Strategi komunikasi menurut Effendy (2006) dalam Rizkia (2018) Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara elemen komunikasi dengan manajemen untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut ahli perencanaan komunikasi Middleton Cangara (2013), strategi komunikasi merupakan kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi, dimana strategi komunikasi dimulai dengan komunikator, pesan, saluran (media), penerima dan diakhiri dengan pemberi pengaruh (Efek) dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Definisi menurut George R. Terry (1958) yaitu Strategi komunikasi diartikan sebagai cara melalui komunikasi, untuk mencapai tujuan dengan fungsi manajerial meliputi :

1. Perencanaan (*planning*)  
Perencanaan ini yaitu hal - hal yang perlu dilalui tentang tahap dan proses membentuk informasi.
2. Pengorganisasian (*organizing*)  
Pengorganisasian merupakan penugasan dan alur informasi yang perlu disampaikan
3. Tindakan (*moving*)  
Suatu usaha yang dibutuhkan agar informasi dan kepentingan dapat tepat sasaran.
4. Pengontrolan (*controlling*)  
Pengontrolan merupakan usaha yang dilakukan untuk mencegah adanya hambatan.

Langkah - langkah dalam menelaah fungsi manajerial dalam strategi komunikasi yaitu mencari tahu perencanaan yang dibuat dalam usaha komunikasi, seperti apa tahap pengorganisasian dalam usaha menjalankan komunikasi tersebut, lalu tindakan yang dibutuhkan untuk usaha komunikasi, dan pengontrolan segala hal yang telah di terapkan untuk mencegah masalah.

### B. E-government

Sebuah pernyataan dari Roger dalam Septiani kartika (2006:33) mengenai e-government yaitu :

1. Pergerakan bebas informasi untuk mengatasi keterbatasan fisik sistem tradisional seperti menggunakan kertas kemudian menjadi memanfaatkan teknologi informasi.
2. Menggunakan teknologi untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada publik, dunia usaha, dan pemerintah itu sendiri.
3. Mengotomatisasi atau mengkomputerisasi proses kertas yang dapat mengarah pada gaya kepemimpinan baru, cara baru dalam melakukan diskusi dan keputusan strategis, cara baru dalam melakukan transaksi bisnis, cara baru mendengarkan pendapat orang-orang di masyarakat, dan cara baru untuk mengatur dan mentransmisikan informasi.

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, pemanfaatan teknologi informasi secara umum memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

#### 1. E-Leadership

Aspek ini terkait dengan prioritas dan inisiatif negara untuk mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

## 2. Infrastruktur jaringan informasi

Aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi dan akses, kualitas, cakupan dan biaya layanan akses.

## 3. Manajemen informasi

Aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, pendistribusian dan pendistribusian. \

## 4. Lingkungan Usaha

Aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem bisnis, dan regulasi yang memberikan konteks bagi perkembangan bisnis TI, khususnya yang mempengaruhi aliran informasi yang lancar antara pemerintah dan masyarakat dengan dunia, antara bisnis dengan dunia, dan antar komunitas.

## 5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia

Aspek ini berkaitan dengan penyebaran teknologi informasi dalam kegiatan masyarakat, baik oleh individu maupun organisasi, dan sejauh mana teknologi informasi tersedia untuk umum melalui proses pendidikan.

Pada intinya e-government merupakan bentuk perkembangan teknologi yang berada dalam lingkup pemerintahan berfungsi sebagai sarana dalam layanan informasi dan komunikasi untuk masyarakat serta pemerintah itu sendiri. Penelitian ini merujuk pada pemanfaatan e-government dalam mempermudah jalannya pesan dan informasi terkait hibah dan bansos untuk masyarakat Subang. Maka, teori ini merupakan salah satu unsur yang sangat berkaitan dengan penelitian ini.

## C. Komunikasi Humas Pemerintah

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 371/KEP/M. KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Pemerintah Bidang Humas Pasal 6 menyatakan: "Humas Pemerintah adalah semua tindakan yang dilakukan oleh otoritas/lembaga publik untuk meningkatkan hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan untuk meningkatkan martabat lembaga/pemerintah Tinggi. di mata khalayak internal dan eksternal untuk memperoleh pemahaman, kepercayaan, kolaborasi dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam memenuhi misi dan fungsi utama mereka". Menurut Nilasari (2012:76), keberadaan departemen Humas di instansi pemerintah merupakan bentuk fungsional dan operasional. Humas menerbitkan dan menyebarkan informasi baik kepada publik eksternal maupun publik internal. Melalui Departemen Informasi Publik, Pemerintah menyampaikan informasi tentang kegiatan pemenuhan tugas dan kewajiban Pemerintah serta informasi mengenai kebijakan tertentu.

Suryanto (2013:6) membuat analogi tentang humas pemerintahan dalam menghadapi opini dan sikap publik, misalnya dalam bentuk demonstrasi. Humas pemerintah biasanya pasif, hanya merilis publikasi, mengadakan konferensi pers, mengumpulkan informasi negatif, dan memotong berita tanpa perencanaan lebih lanjut. Sementara itu, Humas pemerintahan memiliki setidaknya 2 tanggung jawab utama. Effendy (2006: 54) Yang pertama adalah penyebarluasan informasi kepada publik tentang kebijakan dan perencanaan dan capaian pemerintah. Kemudian kedua yaitu masalah menjelaskan hukum dan peraturan dalam kehidupan sehari-hari kepada publik.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma dalam penelitian ini adalah *post positivistisme*. Pada Umanailo (2019) *Post positivism* adalah aliran yang berusaha memperbaiki kelemahan positivisme. *Post positivism* setuju dengan positivisme bahwa realitas itu nyata, ia ada menurut hukum alam. Namun di sisi lain, *post positivism* berpendapat bahwa jika peneliti menjauhkan diri dari realitas atau tidak berhadapan langsung dengan realitas, tidak mungkin manusia mengalami kebenaran realitas.

Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan kualitatif deskriptif. Kualitatif sendiri merupakan suatu metode yang mendeskripsikan proses serta hasil penelitian secara naratif. Nasution (2003:5) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berawal dari mengamati orang disekitar dan kemudian melakukan interaksi sehingga dapat menafsirkan segala tingkah laku di sekitarnya. Hal ini juga didukung dengan pendapat Moleong, (2007: 6) yang mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian bertujuan mengungkap kenyataan tentang apa yang dialami subyek penelitian secara menyeluruh menggunakan penggambaran pada bentuk istilah-istilah dan bahasa, dalam konteks spesifik yang dialami dan memanfaatkan banyak sekali metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan metode dan paradigma dari kualitatif karena berbentuk deskriptif dan berdasarkan pada pengamatan peneliti terhadap hal yang terjadi, seperti menerangkan dan menjabarkan tentang e-government yang membantu proses pertukaran pesan dan informasi terkait hibah dan bantuan sosial dari pemerintah di kabupaten Subang yang dipermudah secara online

melalui suatu aplikasi yang disebut Si Abah Jawara yang merupakan bentuk perwujudan dari e-government kabupaten Subang.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Strategi Komunikasi Dari Pemerintah Kepada Masyarakat Untuk Menginformasikan Terkait Pemanfaatan Si Abah Jawara.

Menurut Arifin Anwar (1984) menyatakan bahwa strategi komunikasi harus memperhatikan unsur/elemen khalayak sasaran, pesan, metode, media dan komunikator. Maka, berdasarkan pada data dan konsep peneliti melakukan analisis sebagai berikut;

###### 1. Khalayak sasaran

Pemerintah kabupaten Subang menyampaikan informasi dengan khalayak sasaran seluruh masyarakat kabupaten Subang yang berkepentingan untuk mengajukan hibah dan bansos kepada pemerintah kabupaten Subang. Pada wawancara dengan narasumber peneliti mengetahui bahwa sosialisasi dan komunikasi bansos agar tepat sasaran oleh pemerintah adalah setelah terdapat pengajuan hibah dan bansos pada aplikasi Si Abah Jawara, terdapat survey yang dilakukan oleh tim anggaran pemerintah daerah untuk mengetahui kondisi pengaju secara langsung tentang apakah benar membutuhkan atau tidak terhadap bansos. Setelahnya diproses setiap pengajuan dan penerimaan terdapat komunikasi negosiasi di dalamnya antara pemerintah dan masyarakat yang mengajukan. Negosiasi tersebut seperti misalnya sebuah komunitas dari masyarakat mengunggah pengajuan membutuhkan anggaran dua puluh juta rupiah, sekalipun memenuhi persyaratan dan diterima. Anggarannya akan bergantung dengan hasil survey pemerintah di masyarakat, jadi anggaran tersebut dapat dikurangi ataupun ditambah agar bansos dapat tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Lalu pemerintah akan mengkomunikasikan hal itu kepada masyarakat, jadi anggaran tersebut dapat dikurangi ataupun ditambah agar bansos dapat tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Lalu pemerintah akan mengkomunikasikan hal itu kepada masyarakat.

Menurut Arifin Anwar (1984) pada khalayak sasaran perlu pengulangan dalam komunikasinya agar mencapai khalayak sasaran yang ditentukan dengan pada penentuan khalayak sasaran organisasi harus memilih secara demografi, geografi dan psikografi untuk menempatkan khalayak sasaran. Sedangkan, penentuan khalayak sasaran oleh pemerintah kabupaten Subang belum mengarahkannya secara mendetail agar informasi dapat tercapai oleh seluruh masyarakat Subang.

###### 2. Strategi pesan

Informasi yang disampaikan kepada masyarakat yaitu mengenai pemanfaatan e-government aplikasi Si Abah Jawara. Strategi dalam penyusunan pesan yang dilakukan oleh diskominfo diketahui melalui narasumber bagian dari Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) menyatakan bahwa diperlukan isu atau gagasan yang akan disampaikan misalnya pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara, setelah itu konsep tersebut disusun. Berikut merupakan strategi penyajian pesan dari narasumber ;

- a. Menentukan seperti apa yang perlu disampaikan kepada publik/masyarakat dan liputannya.
- b. Mengelola konsep dan penyusunan informasi berupa tulisan atau konten.
- c. Menentukan media penyebaran informasi ataupun perencanaan sosialisasi penyuluhan masyarakat ke desa-desa.

Hasil penelitian dengan pengumpulan data yang telah dilalui peneliti, pihak e-government menyatakan bahwa informasi tentang penggunaan aplikasi dan data pengajuan hibah dan bansos selalu tersedia pada bagian aplikasi dan maintenance dengan baik. Sekalipun dinyatakan oleh pihak kesra bahwa pemberitahuan verifikasi penolakan dan persetujuan hingga informasi lainnya yang terhubung langsung dengan masyarakat tentang pengajuan yang dilakukan biasanya terdapat sms dari diskominfo pada masyarakat yang mengajukan namun akibat masalah anggaran dana yang tidak memadai akhirnya berpindah melalui media telegram, hal tersebut disayangkan oleh pihak kesra yang melakukan pengelolaan aplikasi Si Abah Jawara karena terkadang informasi tidak tersampaikan dengan baik terlebih tidak semua masyarakat menggunakan media telegram.

###### 3. Metode

Pada metode dalam menyampaikan pesan berdasarkan penelitian yaitu peneliti menemukan bahwa penyebaran informasi tentang pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara ini masih kurang tersampaikan dan menjembatani masyarakat untuk pemanfaatan aplikasi karena masih banyak masyarakat yang belum mengenal atau mengetahui tentang pengajuan hibah dan bansos melalui aplikasi tersebut. Hal itu dibuktikan dari hasil pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan dan wawancara diketahui bahwa banyaknya masyarakat dari komunitas maupun perorangan yang masih datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengajukan hibah dan bansos. Sedangkan seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya bahwa guna e-government seperti Si Abah Jawara ini adalah untuk

mempermudah masyarakat dalam masalah pengajuan bansos kapan saja dimana saja sehingga tidak lagi dilakukan secara konvensional karena telah beralih dengan digital. Berkaitan dengan teori Roger dalam Septiani kartika (2006:33) mengenai e-government yaitu:

- a. Pergerakan bebas informasi untuk mengatasi keterbatasan fisik sistem tradisional seperti menggunakan kertas kemudian menjadi memanfaatkan teknologi informasi. Maka, Jika masyarakat Subang masih menggunakan dokumen fisik dan datang langsung untuk pengajuan bansos atau hibah itu artinya pemanfaatan teknologi informasi belum stabil.
- b. Menggunakan teknologi untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada publik, dunia usaha, dan pemerintah itu sendiri. Hal ini telah terwujud dengan adanya aplikasi Si Abah Jawara.
- c. Mengotomatisasi atau mengkomputerisasi proses kertas yang dapat mengarah pada gaya kepemimpinan baru, cara baru dalam melakukan diskusi dan keputusan strategis, cara baru dalam melakukan transaksi bisnis, cara baru mendengarkan pendapat orang-orang di masyarakat, dan cara baru untuk mengatur dan mentransmisikan informasi. Pihak kesra selalu bisa memberi arahan terhadap masyarakat yang datang untuk pemanfaatan aplikasi ini agar mempermudah proses yang ada. Walaupun diskominfo belum banyak menyebarkan informasinya pada masyarakat.

## B. Proses dan Saluran penyampaian informasi dalam strategi komunikasi pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara

### 1. Media

Memberikan informasi untuk dipahami oleh masyarakat terkait pemanfaatan e-government yaitu aplikasi Si Abah Jawara. Berdasarkan dari informasi yang telah diketahui dari narasumber melalui wawancara, strategi komunikasi yang telah dilakukan lembaga pemerintah kabupaten Subang sebagai penyedia informasi seperti diskominfo Subang dalam menyampaikan informasi agar masyarakat memahami tentang pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara yaitu dengan melalui media berikut :

#### a. *Media Release*

Berdasarkan informasi yang telah digali, dalam penyajian dan penyebaran informasi diskominfo kabupaten Subang sebenarnya juga secara umum menggunakan berbagai media online saat ini dengan konten -konten berkaitan dengan aktivitas pemerintahan dan informasi seputar kabupaten Subang. Namun terkait dengan sosialisasi hibah dan bantuan sosial khususnya dengan memanfaatkan aplikasi Si Abah Jawara hanya dilakukan media release dalam menyajikan informasinya. Release tersebut terdapat pada media website subang.go.id dan beberapa media eksternal ketika ketika awal kemunculan aplikasi tersebut. kemudian setelah itu beralih ke penyebaran informasi selanjutnya dengan metode wawar desa ke desa.

#### b. Sosialisasi pada desa -desa

Diketahui bahwa diskominfo Subang selaku penyedia informasi lembaga pemerintahan di kabupaten Subang, terkait dengan aplikasi hibah dan bansos Si Abah Jawara dilakukan penyebaran informasi dari desa ke desa sebagai sosialisasi dan kemudian menginformasikan langsung ke masyarakat mengenai adanya aplikasi tersebut serta informasi yang tersaji di dalamnya. Selain itu, secara mulut ke mulut memberitahu tentang persyaratan dan prosedur dalam pengajuan hibah dan bansos. Hal ini terbilang masih sangat konvensional namun dinyatakan bahwa informasi tetap tersampaikan dengan baik ke masyarakat.

#### c. Tutorial pada website Si Abah Jawara

Untuk usaha agar dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat seperti yang telah narasumber katakan pada hasil penelitian bahwa tata cara atau tutorial pemakaiannya sudah terdapat pertunjukan pada website dan aplikasi Si Abah Jawara itu sendiri.

### 2. Komunikator

Diskominfo Subang sebagai komunikator menyampaikan pesan kepada masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara melalui media release online dan sosialisasi dari desa ke desa hingga informasi dapat diterima oleh masyarakat Subang agar dapat menyesuaikan dan menggunakan aplikasi tersebut untuk pengajuan hibah dan bansos. Hal tersebut berkaitan dengan pendapat Middletown (2013) pada landasan teori yang menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi, dimana strategi komunikasi dimulai dengan komunikator, pesan, saluran (media), penerima dan diakhiri dengan pemberi pengaruh (Efek) dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Membina bahwa pesan harus sampai pada komunikan atau penerima pesan. Berdasarkan observasi di lapangan penyebaran informasi kurang berjalan dengan baik karena masih banyak masyarakat yang mengajukan hibah dan bansos datang langsung ke kantor pemerintahan terkait, artinya pengaruh atau efek dari pesan tidak sampai dengan baik ke masyarakat karena saluran media penyampaian pesan belum cukup menjangkau seluruh masyarakat kabupaten Subang. Hal tersebut menandakan pesan yang disampaikan melalui penyaluran dan media yang digunakan oleh

pemerintahan kabupaten Subang kurang dibina dengan baik sehingga tidak memastikan sampai atau tidaknya pesan kepada masyarakat. Strategi komunikasi yang dilakukan perlu memotivasi tingkah laku dari penerima pesan yaitu masyarakat. Pemerintah perlu lebih persuasif dan informatif sehingga pesan yang disampaikan kepada masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara ini dapat menyeluruh. Menurut (Effendy, 2015), strategi komunikasi memiliki fungsi ganda, yaitu:

- a. Menyebarkan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan sistematis terarah kepada sasaran untuk hasil yang optimal.
- b. Fenomena Jembatan, yaitu kondisi yang timbul karena kemudahan yang diperoleh dan kemudahan pengoperasian sarana yang begitu dahsyat sehingga jika dibiarkan dapat merusak nilai-nilai yang dibangun.

Berdasarkan teori Onong Uchjana Effendy yang dikutip oleh Rakhmat (2009) yang menyatakan bahwa strategi bukan hanya jalan dua arah, tetapi juga perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai tujuan strategis yang harus mampu menunjukkan taktik operasional. Ketika menerapkan strategi komunikasi, seluruh proses komunikasi harus dipahami sebagai proses transformasi pesan antara dua pihak. Karena kedua belah pihak tertarik dalam proses ini dan memiliki pengetahuan yang dibagikan satu sama lain, strategi komunikasi harus mempertimbangkan semua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (Bungin, 2015: 62). Dengan masih adanya masyarakat yang datang langsung ke kantor pemerintahan dan tidak mengetahui mengenai Si Abah Jawara ini menandakan bahwa penyebaran informasi melalui strategi komunikasi yang digunakan belum menyeluruh dan hanya dilakukan secara sepihak sehingga pesan yang disampaikan tidak sampai kepada seluruh bagian masyarakat kabupaten Subang. Hal ini menyebabkan operator tim anggaran pemerintah daerah sendiri yang melayani masyarakat dan mengarahkan masyarakat yang datang satu persatu untuk diberi arahan tentang pengajuan hibah dan bansos melalui Si Abah Jawara, pernyataan ini disetujui ketika peneliti berkunjung ke kantor kesra yang mengelola aplikasi Si Abah Jawara.

Aplikasi ini diciptakan sejak 2019 namun tidak ada konten di media sosial resmi yang memberikan infografis ataupun informasi lengkap tentang pemanfaatan yang dimana seluruh masyarakat dapat mengetahui dan mengerti informasi yang disampaikan sehingga mempermudah jalannya keberlangsungan hibah dan bansos melalui aplikasi Si Abah Jawara ini.

Hal ini diketahui oleh bagian informasi publik pada diskominfo sendiri namun narasumber cenderung mengakui bahwa kurangnya anggaran dana di pemerintahan dan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat. Masalah yang sama juga ditemui pada penelitian terdahulu yang berjudul Pengembangan e-government melalui layanan aspirasi masyarakat di Dinas komunikasi dan informatika kabupaten Magelang oleh Yeni lestari (2019) tentang adanya kekurangan anggaran dan sumber daya manusia.

Pada penerapan fungsi manajerial dalam strategi komunikasi menurut George R.Terry (1958) yaitu mencakup *perencanaan, pengorganisasian, tindakan, serta pengontrolan*. Berkaitan dengan jalannya informasi dalam aplikasi Si Abah Jawara dan juga pertukaran pesan dalam pengelolaan aplikasi serta pengajuan hibah dan bansos fungsi manajerial dalam strategi komunikasi ini diperlukan oleh komunikator. Berikut merupakan penerapan fungsi manajerial strategi komunikasi terkait hibah dan bansos kabupaten Subang:

a. Perencanaan

Pada strategi komunikasi untuk Penyebaran informasi oleh lembaga pemerintahan tentu memiliki perencanaan tertentu, diskominfo selaku penyedia informasi publik dalam perencanaannya dalam rangka menyebarkan informasi terhadap masyarakat memiliki struktur prosedur tertentu dari bagian perencanaan informasi dan komunikasi publik (IKP) sebagai humas pemerintahan yaitu konsep gagasan tentang informasi yang akan disampaikan pada masyarakat tentang aplikasi Si abah jawara kemudian di serahkan pada ketua bidang IKP lalu kepada sekretaris dinas sebelum akhirnya kepada kepala dinas. Hal ini juga diterapkan dalam perencanaan pra publikasi atau sebelum menyebarkan informasi mengenai aplikasi Si Abah Jawara mengenai hibah dan bansos. Prosedur ini diterapkan agar informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan persetujuan kepala dinas dan tujuan organisasi. Setelah hal-hal tersebut dilaksanakan maka informasi dinyatakan sudah sampai kepada masyarakat.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan cara lembaga pemerintahan dalam mengorganisir atau melaksanakan tugas pemerintahan yang sesuai dalam melayani masyarakat khususnya ketika terdapat pengajuan bansos pada Si Abah Jawara. Pada pengorganisasian dalam pengelolaan aplikasi Si Abah Jawara itu sendiri juga terdapat struktur tertentu untuk alur informasi/pesan ketika memproses pengajuan bansos dan hibah dari masyarakat yaitu tata usaha daerah, lapor kepada bupati kemudian masuk ke asisten daerah dan disebarkan ke seluruh perangkat daerah hingga kemudian disampaikan kepada tim anggaran daerah, lalu disampaikan lagi kepada bupati.

c. Tindakan

Tindakan yang dimaksud yaitu ketika perencanaan dan pengorganisasian yang terkait telah berjalan maka diperlukan pergerakan dari organisasi pemerintahan akan menyiapkan ketersediaannya dalam hibah dan bansos

terhadap masyarakat dan mengatasi hambatan yang ada. Diketahui berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa setelah masyarakat melakukan pengajuan bansos dan hibah melalui aplikasi Si Abah Jawara , kemudian pemerintah menjalankan pengorganisasian sesuai dengan prosedur yang ada, mengenai verifikasi penerimaan dan penolakan tidak hanya diproses berdasarkan data atau dokumen persyaratan yang telah diterima tetapi juga terdapat survey secara langsung yang dijalankan tim survey dari pemerintah untuk melihat langsung kondisi atau situasi masyarakat yang telah mengajukan hibah dan bansos agar pemerintah dapat memproses anggaran ataupun kebutuhan menyesuaikan dengan kondisi masyarakat yang mengajukan hibah atau bansos tersebut.

#### d. Pengontrolan

Pada pengontrolan sendiri yaitu mengontrol informasi yang ada pada masyarakat terkait bansos agar sesuai dengan tujuan organisasi pemerintah. Suryanto (2013:6) membuat analogi tentang humas pemerintahan dalam menghadapi opini dan sikap publik, misalnya dalam bentuk demonstrasi. Humas pemerintah biasanya pasif bukan hanya menulis publikasi, mengadakan konferensi pers, dan mengumpulkan informasi negative. Pada fungsi manajemen terkait strategi komunikasi , tentu menjaga citra pemerintah dimata masyarakat juga sangat penting maka lembaga pemerintah kabupaten Subang ini sering kali melakukan penelaahan opini publik agar tetap baik dengan mengumpulkan opini positif dan negative walau secara konvensional. Selain itu , pengontrolan secara teknis juga dilakukan yaitu dengan maintenance aplikasi dan website Si Abah Jawara agar dapat berjalan dengan stabil.

Peneliti menemukan sebelumnya bahwa biasanya pemerintah akan melakukan verifikasi melalui sms oleh kominfo namun karena kurangnya biaya dari kominfo untuk sms maka, digunakan media telegram , hal itu menjadi kendala karena terkadang masyarakat itu sendiri tidak menggunakan telegram dan akhirnya harus tetap datang ke kantor pemerintahan untuk menerima informasi. Maka dari itu , hal ini perlu di efisiensikan kembali khususnya terkait strategi komunikasi di dalamnya untuk menyampaikan informasi terhadap masyarakat. Strategi komunikasi merupakan pedoman dari perencanaan komunikasi (manajemen komunikasi) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan , strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasi harus dilakukan secara taktis, dalam arti bahwa fokus (pendekatan) dari mungkin berbeda dari waktu ke waktu tergantung pada situasi dan kondisi.(Murniaty, 2008)

## V. KESIMPULAN

- A. Strategi komunikasi pemerintah kabupaten Subang dalam mengkomunikasikan informasi terkait pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara menurut hasil analisis pada khalayak sasaran belum mencapai seluruh bagian masyarakat Subang yang membutuhkan informasi tentang pengajuan bansos dan hibah. Strategi pesan memerlukan pembinaan pesan agar memastikan pesan dapat dipahami masyarakat. Metode dalam komunikasi tentang pemanfaatan e-government dilakukan secara mulut ke mulut untuk informasi terkait Si Abah Jawara ini dan e-government tidak sepenuhnya elektronik karna masih terdapat dokumen fisik yang digunakan.
- B. Pada proses dan saluran penyampaian informasi tentang pemanfaatan aplikasi Si Abah Jawara ini media untuk menyebarluaskan informasi yaitu dengan sosialisasi desa ke desa ,media release serta informasi dasar pada bagian aplikasi atau situs Si Abah Jawara. Komunikator yang bertanggung jawab atas informasi pemerintah kabupaten Subang yaitu Diskominfo Subang melakukan perencanaan, pengorganisasian serta tindakan dan pengontrolan dalam memproses informasi terkait pengajuan hibah dan bansos pada aplikasi Si Abah Jawara.

## REFERENSI

- A Rahmawati. (2018). Tinjauan Konsep Dasar Humas. *Konsep Dasar Humas*, 10–35.
- Andi. (2020). Pemanfaatan E-Government Dalam Tata Kelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 236–243.
- Ghazali, A. (2019). *Wawancara 4*. 20–27. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2mqxg>
- Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. 23(c), 187–195.
- Heryana, T. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 38. <https://doi.org/10.17509/jrak.v1i1.6572>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407>



- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.  
<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Handayani, R., & Rice, A., Ismanto, G.(2010). *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Biro Perencanaan Kementerian Hukum dan HAM RI*. 18–43.
- Yogiswara, P. K., Noak, P. A., & Winaya, I. K. (2014). ( *Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung* ).
- Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E.,Yuhfizar, (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *E- Government*, 91.  
Subang.go.id, <https://www.elsevier.com/locate/govinf>
- Soeyono D. Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*. 2018;3(2):95–107.
- Murniaty. (2008). Strategi Komunikasi Pada Pelayanan Referensi (Reference) Di Perpustakaan. Perpustakaan Dan Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara.
- Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan Media Sosial (Communications and Social Media). *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v3i2.270> <https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry>
- Shirley, Azeharie S. Fungsi Komunikasi Media Sosial Twitter Pelaksana Tugas Gubernur Dki Jakarta Basuki Tjahaja Purnama. *Jurnal Komunikasi Tarumanagara*. Published online 2014:85–92.
- Umanailo, M. C. B. (2019). Neo Positivisme- Positivisme- Post Positivism.
- Rizkia T (2018). Strategi komunikasi kantor staf presiden Republik indonesia dalam menyosialisasikan situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). <https://opac.fidkom.uinjkt.ac.id/>  
<http://e-journal.uajy.ac.id/>