

INTELEKTUAL

JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI



Fintech Instagram-Based Marketing Communication Strategy Of Livin' By Mandiri
Meyla Tazqiya Rakhma¹, Siti Syifazalia Anjariska Putri²

Analisis Budaya Organisasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan
Anindya Rianda P¹, Abdul Rahman²

Makna Simbolik Beluk Dalam Tradisi Masyarakat Sunda
Mahardiansyah Suhadi¹, Renaldi Permana², Satria Yuda Permana³

Efektivitas Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus (RAPBK) Sebagai Strategi Upaya Pengurangan Kemiskinan Di Kota Surabaya
Nur Holifah¹, Novita Maulida Ikmal², Denny Iswanto³

Efektivitas Tiktok Dalam Mempromosikan Tari Zapin Riau Sebagai Upaya Penguatan Identitas Nasional Di Era Digital
Diaz Sari¹, Salsa Nouvalia Devega^{2}, Gerry Julian³*

Strategi Sosialisasi Karang Taruna Dalam Menangani Banjir di Wilayah Kelurahan Ulijami Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan
Ade Maulana Rafi^{1}, Aldiansyah Saputra², Dwi Agustina Anggraini³, Dea Setiawati⁴, Muhammad Meyfin Baskara⁵, Rakaditya Fahrezi⁶, Naufal Rahmat al amin Abimanyu⁷*

Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
Aisyah Aulia Zahro¹, Deasy Arieffiani²

Strategi Humas Dp3appkb Surabaya Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat Remaja
Denisa Putri Tiara Saktiwi¹, Rini Ganefwati², Delmarich Bilga Ayu Permatasari³

Strategi Komunikasi Bmkg Dalam Difusi Inovasi Mitigasi Bencana Alam Menggunakan Meme Dan Vtuber Melalui Instagram @Stageof.Gowa
Fadil Chambali Mukti Wibowo¹, Julyanto Ekantoro²

Etika Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya
Ibra Yuniar Kurniawan^{1}, Tri Prasetijowati², Bagus Ananda Kurniawan³*

Strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya Dalam Penindakan dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya
Rengganis Putri Dewanti¹, Ismail², Bagus Ananda Kurniawan³, Diana Rahmawati⁴

INTELEKTUAL	VOL. 12	NO. 02	HALAMAN 129-271	SURABAYA, DESEMBER 2025	P-ISSN : 2338-7521 E-ISSN : 3047-2725
-------------	---------	--------	--------------------	----------------------------	--

INTELEKTUAL
JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI

Volume 12 Nomor 02

Desember 2025

Dewan Redaksi

Penanggung Jawab:
Tri Prasetyowati

Ketua Penyunting :
M. Fadeli

Wakil Ketua Penyunting :
Ratna Setyarahajoe

Reviewer :
Rachmat Kriyantono
Lukman Arief
Aris Sarjito
Herini Siti Aisyah
Rahmawati Zulfiningrum
Arini Sulistyowati
Nourma Ulva Kumala Devi
Bresca Merina
Mohammad Luthfi
M. Hilmy Aziz

Penyunting Pelaksana :
Fierda Nurany
Heru Irianto
Tira Fitriawardhani
Bagus Ananda Kurniawan
Delmarrich Bilga Ayu P.
Tjijik Rahayu
Dina Alamianti

Sirkulasi & Distribusi :
Tri Astuti PL.
Djoko Prasetyo
Anissa Lutfita

Alamat Redaksi :
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya
Jl.Ahmad Yani 114 Surabaya–60235 Telp.
(031) 8285602 pesawat 121
Fax. (031) 8291107

Website: www.ubhara.ac.id
E-mail: intelektual@ubhara.ac.id

Pengantar Redaksi

Alhamdulillah, Jurnal Intelektual edisi nomor 1 (satu) dari volume 12 (dua belas) bisa hadir kembali dihadapan penikmat artikel ilmiah. Kehadiran edisi ini menjadi bukti eksistensi dan konsistensi dari redaksi Jurnal Intelektual untuk ikut serta menyebarkan hasil-hasil penelitian maupun artikel konseptual. Betapa pun sulitnya mengumpulkan artikel-artikel ini, redaksi hingga tahap ini mampu merampungkan sesuai edisi yang telah ditetapkan.

Tema tulisan dalam artikel edisi ini berupaya mengungkapkan khazanah perkembangan keilmuan khususnya dibidang Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi. Kedua bidang ilmu ini menempati peran strategis baik dalam percaturan ilmu teoritis atau pun praktis. Tanpa kita sadari bahwa kedua bidang ilmu ini lah yang sering kali menghiiasi kehidupan publik kita, sehingga menjadi sebuah keniscayaan bagi kita semua untuk terus mengkaji dan meneliti fenomena-fenomena yang terjadi.

Administrasi Publik terus mengalami perkembangan searah dengan perkembangan sistem ketatanegaraan di Republik ini. Sedangkan Ilmu Komunikasi semakin pesat perkembangannya, karena kini seakan tanpa batas dan jarak baik secara geografis maupun demografis. Untuk itu, edisi kali ini tetap menghadirkan 11 (sebelas) artikel yang kesemuanya merupakan rumpun dari Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi.

Akhirnya, redaksi berharap keberadaan Jurnal ini dapat terus eksis dan mampu menjadi asa atas semua harapan civitas akademika FISIP Ubhara Surabaya sebagai media bagi dosen dan mahasiswa dalam pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kritik dan saran konstruktif selalu kami terima untuk Jurnal Intelektual yang lebih baik lagi.

**INTELEKTUAL
JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**

Volume 12 Nomor 02

Desember 2025

DAFTAR ISI

Fintech Instagram-Based Marketing Communication Strategy Of Livin' By Mandiri <i>Meyla Tazqiya Rakhma¹, Siti Syifazalia Anjariska Putri²</i>	129-143
Analisis Budaya Organisasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan <i>Anindya Rianda P¹, Abdul Rahman²</i>	144-157
Makna Simbolik Beluk Dalam Tradisi Masyarakat Sunda <i>Mahardiansyah Suhadi¹, Renaldi Permana², Satria Yuda Permana³</i>	158-172
Efektivitas Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus (RAPBK) Sebagai Strategi Upaya Pengurangan Kemiskinan Di Kota Surabaya <i>Nur Holifah¹, Novita Maulida Ikmal², Denny Iswanto³</i>	173-182
Efektivitas Tiktok Dalam Mempromosikan Tari Zapin Riau Sebagai Upaya Penguatan Identitas Nasional Di Era Digital <i>Diaz Sari¹, Salsa Nouvalia Devega²*, Gerry Julian³</i>	183-191
Strategi Sosialisasi Karang Taruna Dalam Menangani Banjir di Wilayah Kelurahan Ulijami Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan <i>Ade Maulana Rafi ¹*, Aldiansyah Saputra ², Dwi Agustina Anggraini ³, Dea Setiawati ⁴, Muhammad Meyfin Baskara ⁵, Rakaditya Fahrezi ⁶, Naufal Rahmat al amin Abimanyu ⁷</i>	192-212
Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan <i>Aisyah Aulia Zahro¹, Deasy Arieffiani²</i>	213-223
Strategi Humas DP3APPKB Surabaya Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat Remaja <i>Denisa Putri Tiara Saktiwi¹, Rini Ganefwati², Delmarich Bilga Ayu Permatasari³</i>	224-236
Strategi Komunikasi Bmkg Dalam Difusi Inovasi Mitigasi Bencana Alam Menggunakan Meme Dan Vtuber Melalui Instagram @Stageof.Gowa <i>Fadil Chambali Mukti Wibowo¹, Julyanto Ekantoro²</i>	237-248
Etika Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya <i>Ibra Yuniar Kurniawan ¹*, Tri Prasetyowati², Bagus Ananda Kurniawan³</i>	249-258
Strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya Dalam Penindakan dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya <i>Rengganis Putri Dewanti¹, Ismail², Bagus Ananda Kurniawan³, Diana Rahmawati⁴</i>	259-271

Indek Jurnal INTELEKTUAL Tahun 2025 :

INDEK JURNAL INTELEKTUAL

Volume 12, Nomor 01 (2025) :

- Meyla Tazqiya Rakhma¹, Siti Syifazalia Anjariska Putri²**, *Fintech Instagram-Based Marketing Communication Strategy Of Livin' By Mandiri*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 129-143
- Anindya Rianda P¹, Abdul Rahman²**, *Analisis Budaya Organisasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 144-157
- Mahardiansyah Suhadi¹, Renaldi Permana², Satria Yuda Permana³**, *Makna Simbolik Beluk Dalam Tradisi Masyarakat Sunda*, Vol. 12, No. 02, Juli 2025, hal. 158-172
- Nur Holifah¹, Novita Maulida Ikmal², Denny Iswanto³**, *Efektivitas Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus (RAPBK) Sebagai Strategi Upaya Pengurangan Kemiskinan Di Kota Surabaya*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 173-182
- Diaz Sari¹, Salsa Nouvalia Devega²*, Gerry Julian³**, *Efektivitas Tiktok Dalam Mempromosikan Tari Zapin Riau Sebagai Upaya Penguatan Identitas Nasional Di Era Digital*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 183-191
- Ade Maulana Rafi ¹*, Aldiansyah Saputra ², Dwi Agustina Anggraini ³, Dea Setiawati ⁴, Muhammad Meyfin Baskara ⁵, Rakaditya Fahrezi ⁶, Naufal Rahmat al amin Abimanyu ⁷**, *Strategi Sosialisasi Karang Taruna Dalam Menangani Banjir di Wilayah Kelurahan Ulijami Kecamatan Pesangrahan Jakarta Selatan*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 192-212
- Aisyah Aulia Zahro¹, Deasy Arieffiani²**, *Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 213-233
- Denisa Putri Tiara Saktiwi¹, Rini Ganefwati², Delmarich Bilga Ayu Permatasari³**, *Strategi Humas DP3APPKB Surabaya Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat Remaja*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 224-236
- Fadil Chambali Mukti Wibowo¹, Julyanto Ekantoro²**, *Strategi Komunikasi Bmkg Dalam Difusi Inovasi Mitigasi Bencana Alam Menggunakan Meme Dan Vtuber Melalui Instagram @Stageof.Gowa*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 237-248
- Ibra Yuniar Kurniawan ¹*, Tri Prasetyowati², Bagus Ananda Kurniawan³**, *Etika Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya*, Vol. 12, No.02, Desember 2025, hal. 249-258
- Rengganis Putri Dewanti¹, Ismail², Bagus Ananda Kurniawan³, Diana Rahmawati⁴**, *Strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya Dalam Penindakan dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya*, Vol. 12, No. 02, Desember 2025, hal. 259-271

Judul (Tidak Lebih Dari 20 Kata, Font Times New Roman, Size 14 Bold)

Nama Penulis Pertama¹⁾, Penulis Kedua²⁾, Penulis Ketiga³⁾

1)Prodi atau Jurusan..., Fakultas..., Universitas..., Indonesia

2)Prodi atau Jurusan..., Fakultas..., Universitas..., Indonesia

3)Prodi atau Jurusan..., Fakultas..., Universitas..., Indonesia

Email: Email@firstauthor.ac.id

Received: March 19, 2021 | Accepted: May 01, 2021 | Published:

Abstrak {Font: Times New Roman, size, 11, Bold}

Abstrak ditulis setelah mengerjakan kesimpulan. Abstrak ditulis dalam bahasa indonesia dengan ketentuan: 1 paragraf, 1 spasi, ukuran font 11 pt, times new roman. maksimal 250 kata. Abstrak memuat tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta hasil / temuan artikel ilmiah.

Kata Kunci: Kata kunci terdiri atas 3 sampai 5 kata dan/atau kelompok kata

Abstract {Font: Times New Roman, size, 11, Bold}

The abstract is written after working on the conclusion. Abstract written in English with the following provisions: 1 paragraph, 1 space, font size 11 pt, times new roman. 250 words maximum. Italic. Abstract contains the research objectives, research methods used, as well as the results / research findings.

Keywords: Keywords consist of 3 to 5 words and / or word groups

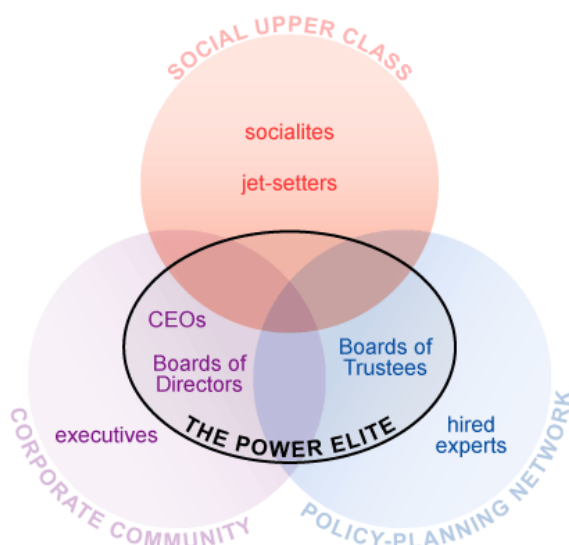
PENDAHULUAN [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Pendahuluan dalam artikel ilmiah harus memuat latar belakang yang menjelaskan alasan mengapa topik tersebut penting untuk diteliti, dengan menyajikan gambaran umum mengenai isu atau fenomena yang menjadi fokus artikel ilmiah. Selain itu, pendahuluan juga mencakup tujuan penelitian yang ingin dicapai, apakah untuk menganalisis, mengeksplorasi, atau mengidentifikasi suatu masalah. Penulis dapat merujuk pada penelitian sebelumnya untuk menunjukkan celah

yang ada dan bagaimana artikel ilmiah ini dapat memberikan kontribusi baru atau perspektif berbeda. Dalam menyusun pendahuluan, penulis juga perlu mencantumkan data atau informasi pendukung, seperti statistik atau temuan relevan, baik secara global, nasional, maupun lokal, untuk memperkuat urgensi topik yang diteliti. Referensi yang digunakan dalam artikel ilmiah ini diambil dari berbagai sumber yang relevan, seperti [contoh referensi, misalnya buku, artikel jurnal, atau penelitian sebelumnya], yang diharapkan dapat memperkuat landasan teori dan hasil analisis yang dilakukan.

Contoh Tabel dan Gambar:
Tabel 1..... (Huruf Times New Roman 11)

Artikel X	N	Ket.
9	Afiliasi, Judul Tabel, Judul Gambar,	
11	Nama penulis, batang tubuh makalah	
Sumber Tabel.... (Huruf Times New Roman 11)		



Gambar 1..... (Times New Roman 11)

Sumber : Times New Roman 11

METODE PENELITIAN [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Penulisan metode artikel ilmiah perlu menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, misalnya apakah penelitian ini bersifat kualitatif (lebih fokus pada pemahaman mendalam) atau kuantitatif (menggunakan angka dan data statistik), serta jenis penelitian lainnya seperti deskriptif, eksperimen, atau studi kasus. Peneliti juga perlu menjelaskan cara pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, atau studi pustaka (mempelajari buku dan artikel ilmiah). Jika menggunakan wawancara, peneliti harus menyebutkan siapa yang diwawancarai, misalnya

pegawai/lurah/masyarakat di bidang terkait. Untuk studi pustaka, peneliti perlu mencantumkan sumber buku, jurnal, atau artikel yang digunakan, beserta tahun terbitnya dan jumlah referensi yang relevan. Selain itu, peneliti harus menjelaskan cara menganalisis data yang diperoleh, misalnya dengan analisis tematik (mencari tema-tema utama) atau statistik deskriptif (menggunakan angka untuk menjelaskan data). Semua referensi yang digunakan harus dicantumkan dengan cara yang sesuai dengan aturan penulisan akademik yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Bagian Hasil dan Pembahasan berfungsi untuk menyajikan hasil artikel ilmiah dan menjelaskan makna dari hasil tersebut. Di bagian ini, peneliti harus menyajikan data hasil artikel ilmiah dengan cara yang jelas dan ringkas, seperti dalam bentuk tabel, grafik, atau deskripsi singkat yang mudah dipahami. Setelah itu, peneliti akan menganalisis data untuk mencari pola atau informasi penting yang muncul dari data yang dikumpulkan.

Jika menggunakan metode wawancara, peneliti harus mencantumkan kutipan wawancara dari informan yang diwawancarai untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang hasil yang diperoleh. Jika menggunakan studi pustaka, maka peneliti harus menganalisis data berdasarkan referensi yang digunakan dalam artikel ilmiah, dengan membandingkan temuan dari referensi-referensi tersebut untuk mendukung atau memperkuat hasil artikel ilmiah.

Selain itu, pada bagian pembahasan, peneliti perlu mengaitkan hasil artikel ilmiah dengan penelitian sebelumnya, untuk melihat apakah hasil yang ditemukan mendukung atau bertentangan dengan penelitian

sebelumnya. Peneliti juga harus menghubungkan hasil artikel ilmiah dengan konsep atau teori yang digunakan sebagai dasar analisis.

KESIMPULAN DAN SARAN [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Penulisan kesimpulan dan saran dalam artikel ilmiah harus disajikan dengan jelas dan terstruktur. Kesimpulan merupakan ringkasan dari hasil artikel ilmiah yang menjawab tujuan penelitian, tanpa menyertakan data angka atau statistik. **Kesimpulan** harus menegaskan temuan utama secara ringkas, tanpa merinci angka-angka atau hasil statistik yang terperinci. Di bagian ini, peneliti menyatakan hasil artikel ilmiah secara keseluruhan dan menghubungkannya dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam pendahuluan.

Sedangkan, saran bertujuan untuk memberikan arahan bagi artikel ilmiah lanjutan atau langkah-langkah praktis yang dapat diambil untuk memperbaiki atau menyempurnakan hasil artikel ilmiah. Saran ini dapat berupa rekomendasi terkait kebijakan, praktik, atau perubahan yang perlu dilakukan berdasarkan hasil artikel ilmiah yang telah diperoleh. Selain itu, peneliti dapat memberikan saran untuk artikel ilmiah selanjutnya, yaitu topik-topik yang masih perlu dikaji lebih lanjut agar artikel ilmiah dapat lebih menyeluruh dan bermanfaat.

Dalam menulis saran, peneliti juga dapat menyarankan agar penelitian lanjutan memperhatikan aspek-aspek tertentu yang belum tercakup dalam penelitian ini, serta memberikan pandangan tentang cara-cara untuk meningkatkan kualitas penelitian atau penerapan hasil penelitian tersebut di dunia nyata.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini hanya memuat referensi yang benar-benar dirujuk;

dengan demikian, referensi yang dimasukkan pada bagian ini akan ditemukan tertulis pada bagian-bagian sebelumnya. Format penulisan daftar pustaka menggunakan **American Psychological Association 7th edition/APA style**. Disarankan menggunakan referensi maksimal 10 tahun ke belakang untuk buku (2015-2025) dan artikel jurnal 5 tahun terakhir (2020-2025). 80% dari artikel jurnal, 20% dari buku.

CONTOH:

- Aziz, Iwan J. 2010. *Pembangunan Berkelanjutan: peran dan kontribusi*. Emil Salim. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Bogdan, Robert C. dan Biklen Kopp Sari. 2007. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.: Boston London.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Teori dan Praktik Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Sipahelut, M. 2010. *Analisis Pemberdayaan Masyarakat Nelayan Di Kecamatan Tobelo Kabupaten Halmahera Utara*. Bogor: Buku ajar Institut Pertanian Bogor.
- United Nations Division for Sustainable Development, UNESCO. 2001, *Documents: Sustainable Development Issues Retrieved*, 05-12- 2007.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- WCED. 1987. *Our Common Future*. World Commission on Environment and Development, Oxford University Press, Oxford.
- Wedanti, I Gusti Ayu Jatiana. 2016, *Kajian Lingkungan Hidup*

Strategis Sebagai Bentuk Integrasi Prinsip Pembangunan Berkelanjutan dalam Pembangunan Berkelanjutan dalam perencanaan tata ruang wilayah. Magister Hukum Udayana. Vol. 5. No. 3 : 526-542.

1. Berita atau Website:

- Format: Penulis. (Tahun, Tanggal). Judul artikel. *Nama Situs Web*. URL
- Contoh:

Setiawan, D. (2023, April 15). Inovasi teknologi dalam pendidikan di Indonesia. *Kompas.com*.
<https://www.kompas.com/tekno/read/2023/04/15/143000/inovasi-teknologi-dalam-pendidikan-di-indonesia>

2. Buku:

- Format: Penulis. (Tahun). *Judul buku* (Edisi). Penerbit.
- Contoh:

Hadi, S. (2019). *Manajemen pendidikan berbasis teknologi* (Edisi ke-2). Penerbit Universitas Indonesia.

3. Artikel Jurnal:

- Format: Penulis. (Tahun). Judul artikel. *Nama Jurnal*, volume(nomor), halaman-halaman.
<https://doi.org/xx.xxx/yyyyy>
- Contoh:

Anderson, P., & Brown, K. (2021). Pengaruh pembelajaran berbasis proyek terhadap keterlibatan siswa. *Jurnal Pendidikan Teknologi*, 8(3), 56-64.
<https://doi.org/10.1234/jpt.v8i3.2021>

4. Laporan:

- Format: Nama Organisasi atau Penulis. (Tahun). *Judul laporan* (Nomor laporan jika ada). Penerbit. URL (jika tersedia)
- Contoh:

Badan Pusat Statistik. (2020). *Laporan statistik pendidikan Indonesia 2020*. Badan Pusat Statistik.
<https://www.bps.go.id/laporan-statistik-pendidikan-2020>

PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL INTELEKTUAL FISIP UBHARA SURABAYA

I. ARTIKEL HASIL PENELITIAN

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (3 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada).
- Metode Penelitian (berisi jenis penelitian, subjek dan atau objek penelitian, teknik pengumpulan, analisis data, dan keabsahan data)
- Hasil dan pembahasan (mendeskripsikan temuan hasil peneliti dan pembahasan secara teoritis/ kerangka berpikir yang telah ditentukan dalam metode penelitian)
- Simpulan (berisi secara singkat dan jelas tentang esensi hasil penelitian – jawaban atas permasalahan penelitian dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir - maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

II. ARTIKEL KAJIAN TEORITIS / KONSEPTUAL

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (antara 3 sampai 8 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada).
- Pembahasan : Kajian dan analisa data/ fenomena yang difokuskan
- Simpulan dan saran : berisi secara singkat dan jelas tentang esensi jawaban tujuan penulisan dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir — maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

III. FORMAT PENULISAN

- Naskah diketik pada kertas A4 dengan spasi tunggal dengan ukuran font 11, jenis huruf *times new roman*, panjang naskah maksimum 4000 kata termasuk abstrak
- Setiap naskah diserahkan dalam bentuk *soft copy* (by E-mail) dan *hardcopy*
- Tabel ditulis tanpa menggunakan garis vertikal.
- Tabel dan gambar, diberi nomor urut dan judul diletakkan di atas tabel atau gambar .
- Kutipan menggunakan *endnote* (catatan akhir kalimat kutipan, bukan catatan kaki) dengan menyebutkan Nama, Tahun : hal yang dikutip.
- Sub topik tidak diberi nomor, dicetak tebal, *Tittle Case*.
- Penulisan daftar pustaka ditulis sesuai urutan alfabet (dengan menuliskan nama keluarga terlebih dahulu-- bila ada). Dengan urutan : nama belakang, nama depan., tahun terbit, judul (dicetak miring), Kota penerbit : penerbit.
Contoh Pustaka Buku :
Morissan,2006, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.

Strategi Komunikasi Pemasaran Fintech Livin' By Mandiri Melalui Instagram

INSTAGRAM-BASED FINTECH MARKETING COMMUNICATION STRATEGY OF LIVIN' BY MANDIRI

Meyla Tazqiya Rakhma¹, Siti Syifazalia Anjariska Putri²

1)Produksi Media, Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung, Indonesia

Email: meylatazqiya@polinela.ac.id anjariskaputri@polinela.ac.id

Received: August 1, 2025 | Accepted: October 10, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Digitalisasi layanan perbankan telah menjadi suatu keharusan di era dunia yang saling terhubung seperti saat ini, dengan perbankan seluler (*mobile banking*) muncul sebagai saluran utama untuk transaksi keuangan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemasaran digital dari Livin' by Mandiri, aplikasi mobile banking andalan dari Bank Mandiri, melalui kerangka kerja SOSTAC yang mencakup *Situation, Objectives, Strategy, Tactics, Action*, dan *Control* dan didukung oleh analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik analisis dokumen, observasi konten pemasaran di Instagram, serta tinjauan data sekunder dari publikasi resmi dan umpan balik pengguna. Penelitian ini menelaah bagaimana Bank Mandiri memanfaatkan Instagram untuk menjangkau konsumen *digital-native*, mempromosikan layanan keuangannya, serta memosisikan Livin' by Mandiri sebagai platform keuangan yang berorientasi gaya hidup. Temuan menunjukkan bahwa Bank Mandiri mengintegrasikan pemasaran gaya hidup, kampanye literasi keuangan, dan promosi yang ditargetkan untuk membangun hubungan pelanggan yang lebih kuat dan mendorong adopsi aplikasi. Selain itu, inisiatif tanggung jawab sosial juga turut meningkatkan kredibilitas merek. Namun, masalah kegunaan (*usability*) dan keandalan aplikasi masih menjadi perhatian utama berdasarkan sentimen pengguna terbaru. Studi ini menyimpulkan bahwa pendekatan komunikasi digital yang strategis dan berbasis data sangat penting untuk tetap kompetitif dalam ekosistem fintech. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan wawancara pengguna dan analisis perbandingan antar platform guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam terkait pengalaman dan keterlibatan pengguna.

Kata Kunci: pemasaran, perbankan seluler, media sosial

Abstract

The digitalization of banking services has become imperative in today's interconnected world, with mobile banking emerging as a key channel for financial transactions. This study aims to analyze the digital marketing communication strategy of Livin' by Mandiri, the flagship mobile banking application of Bank Mandiri, through the lens of the SOSTAC

*Corresponding author.

E-mail: meylatazqiya@polinela.ac.id

framework comprising Situation, Objectives, Strategy, Tactics, Action, and Control and supported by SWOT analysis. A qualitative descriptive method was employed, involving document analysis, observation of Instagram marketing content, and secondary data review from official publications and user feedback. The research investigates how Bank Mandiri utilizes Instagram to engage digital-native consumers, promote its financial services, and position Livin' by Mandiri as a lifestyle-driven financial platform. Findings reveal that Bank Mandiri integrates lifestyle marketing, financial literacy campaigns, and targeted promotions to build stronger customer relationships and encourage app adoption. Additionally, social responsibility initiatives further enhance brand credibility. However, usability and reliability issues remain key concerns based on recent user sentiment. This study concludes that a strategic, data-driven digital communication approach is essential to remain competitive in the fintech ecosystem. Future research should consider incorporating user interviews and comparative analysis across platforms to gain deeper insight into user experience and engagement.

Keywords: marketing, mobile banking, social media

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor perbankan telah menjadi keniscayaan dalam era masyarakat yang saling terhubung secara digital. Pandemi COVID-19 menjadi katalisator signifikan dalam percepatan adopsi layanan keuangan digital, termasuk mobile banking, karena masyarakat mencari metode transaksi yang aman, efisien, dan minim interaksi fisik (Aji et al., 2020). Perubahan ini semakin nyata di negara berkembang seperti Indonesia, di mana tingginya penetrasi *smartphone* dan akses internet telah memfasilitasi digitalisasi dalam kehidupan sehari-hari.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada konsumen modern untuk mengakses layanan keuangan secara cepat, mandiri, dan fleksibel. Dayan (2020) menyatakan bahwa literasi digital dan keuangan, serta persepsi terhadap kemudahan penggunaan, berpengaruh signifikan terhadap adopsi mobile banking. Selain itu, Wilsen et al (2018) menyoroti pentingnya persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan

dalam membentuk intensi pengguna untuk mengadopsi platform digital perbankan. Temuan-temuan ini mencerminkan relevansi model-model penerimaan teknologi, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), dalam menjelaskan perilaku pengguna dalam konteks keuangan digital.

Salah satu platform perbankan digital yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia adalah Livin' by Mandiri, aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh PT Bank Mandiri Tbk. Diluncurkan ulang pada tahun 2021, Livin' diposisikan sebagai superapp yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan, mulai dari pembukaan rekening digital, pembayaran QRIS, integrasi e-wallet, fitur saldo instan, hingga fitur gaya hidup melalui Livin' Sukha. Inovasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan konsumen digital yang menuntut kecepatan, kenyamanan, dan akses layanan dalam satu aplikasi yang terpadu.

Namun demikian, Livin' by Mandiri tetap menghadapi tantangan.

Nurfadila et al (2023) melalui analisis sentimen digital, menemukan bahwa pengguna masih mengeluhkan keandalan sistem dan kompleksitas antarmuka. Hal ini diperkuat oleh studi usability oleh Ramadhan et al (2023) yang menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna berada pada level sedang, elemen efisiensi dan kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pengalaman pengguna (*user experience/UX*) dan layanan digital menjadi faktor krusial dalam mempertahankan loyalitas konsumen di tengah persaingan yang ketat dalam industri *fintech*.

Dalam konteks pemasaran digital, media sosial dianggap sebagai platform terbaik (Pradika et al., 2022), seperti Instagram yang diklaim sebagai kanal strategis dalam menjangkau konsumen khususnya generasi muda. Dengan karakteristik visual yang kuat, interaktivitas tinggi, serta daya jangkauan yang luas, Instagram memungkinkan brand perbankan seperti Livin' untuk menyampaikan pesan, membangun kredibilitas, serta menampilkan fitur unggulan secara menarik. Komunikasi yang konsisten di media sosial, bila dikemas secara kreatif dan relevan, dapat mendorong adopsi aplikasi dan memperkuat persepsi positif terhadap *brand*.

Untuk memahami efektivitas strategi pemasaran digital tersebut, model perencanaan strategis yang terstruktur sangat dibutuhkan. Salah satu kerangka kerja yang telah terbukti relevan dan banyak digunakan adalah model SOSTAC, yang dikembangkan oleh Paul R. Smith. Model ini terdiri dari enam elemen penting: *situation analysis* (analisis situasi), *objectives* (tujuan), *strategy* (strategi), *tactics*

(taktik), *action* (aksi), dan *control* (pengendalian). Menurut Chaffey dan Ellis-Chadwick (2019), SOSTAC tidak hanya memberikan arahan dalam merancang dan mengeksekusi strategi, tetapi juga memungkinkan integrasi yang erat antara visi strategis dan implementasi taktis.

Model SOSTAC dinilai fleksibel dan sangat sesuai untuk mengelola kompleksitas pemasaran digital di era disrupsi. Hanlon menekankan bahwa SOSTAC dapat membantu organisasi beradaptasi secara responsif terhadap perubahan perilaku konsumen dan dinamika teknologi (Hanlon, 2019). Dalam konteks perbankan digital, di mana ekspektasi pelanggan terus berubah dan kompetisi semakin ketat, penggunaan kerangka kerja seperti SOSTAC sangat krusial untuk menjaga daya saing dan relevansi komunikasi.

Analisis situasi (*situation analysis*) menjadi fondasi awal dalam memahami posisi merek secara objektif. Ini mencakup evaluasi terhadap kekuatan internal, kelemahan, peluang pasar, hingga ancaman kompetitor. Dalam studi ini, analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kondisi aktual Livin' by Mandiri di tengah tren digitalisasi dan persaingan layanan *mobile banking*. Tujuan (*objectives*) kemudian dirumuskan untuk mencerminkan hasil yang ingin dicapai, seperti peningkatan jumlah pengguna, frekuensi transaksi, dan keterlibatan digital. Tujuan-tujuan ini harus SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*), agar lebih terarah dan terukur.

Strategi (*strategy*) dalam konteks ini mencakup pendekatan segmentasi, *targeting*, dan *positioning* (STP), di mana Livin' by Mandiri

menargetkan generasi muda dan masyarakat urban *digital-savvy* sebagai pangsa pasar utama. Dengan positioning sebagai superapp keuangan yang praktis dan *lifestyle-oriented*, strategi ini diperkuat oleh taktik (*tactics*) yang terfokus pada kampanye media sosial, kolaborasi dengan event populer, dan promosi digital melalui fitur *Livin' Points*. Implementasi taktik (*action*) dijalankan melalui kampanye Instagram yang aktif dan terjadwal, serta kolaborasi nyata dengan festival musik, event olahraga, edukasi finansial, dan CSR, untuk meningkatkan awareness sekaligus loyalitas pengguna.

Elemen kontrol (*control*) menjadi penting untuk mengukur kinerja strategi melalui *Key Performance Indicators* (KPI) seperti engagement rate, jumlah unduhan aplikasi, dan peningkatan transaksi digital. Data-data ini membantu tim pemasaran Bank Mandiri dalam menilai efektivitas kampanye, menyesuaikan strategi, dan memastikan bahwa seluruh elemen dalam siklus pemasaran berjalan optimal.

Dengan demikian, penerapan kerangka kerja SOSTAC dalam studi ini memberikan landasan sistematis untuk mengevaluasi strategi komunikasi digital *Livin' by Mandiri*. Hal ini juga membuka ruang untuk perbaikan berkelanjutan, agar aplikasi ini tidak hanya menjadi solusi keuangan digital yang fungsional, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang bermakna dengan penggunanya. Melalui pendekatan strategis yang adaptif dan berbasis data, *Livin' by Mandiri* dapat terus memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam transformasi digital perbankan di Indonesia.

Dalam praktiknya, *Livin' by Mandiri* memanfaatkan Instagram sebagai kanal utama untuk memperkuat citra merek dan menjangkau audiens muda yang aktif secara digital. Melalui pendekatan *visual storytelling*, kampanye *Livin'* di Instagram menampilkan kombinasi antara konten informatif dan hiburan, seperti video pendek, ilustrasi interaktif, dan kolaborasi dengan *influencer* yang relevan dengan gaya hidup urban. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memperkenalkan fitur-fitur aplikasi, tetapi juga membangun kedekatan emosional dengan pengguna melalui pesan yang ringan, kreatif, dan mudah dipahami. Selain itu, penggunaan *hashtag* tematik dan interaksi dua arah di kolom komentar menunjukkan upaya Bank Mandiri dalam menciptakan *brand community* yang aktif, di mana pengguna dapat berbagi pengalaman positif mereka dalam menggunakan aplikasi. Pendekatan ini menjadikan Instagram bukan sekadar media promosi, melainkan ruang dialog digital antara brand dan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis yang didasarkan pada kerangka kerja SOSTAC. Tujuannya adalah untuk mengkaji secara sistematis strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh *Livin' by Mandiri* melalui platform resmi Instagram mereka. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang komprehensif terhadap proses perencanaan strategis, pelaksanaan, dan pengendalian kinerja yang dilakukan oleh merek di ranah digital.

Metode analisis dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menafsirkan, mendeskripsikan, dan mengevaluasi strategi komunikasi pemasaran melalui analisis mendalam terhadap data kualitatif. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, studi pustaka, dan observasi terhadap konten Instagram yang dipublikasikan oleh akun @livinbybankmandiri. Observasi ini mencakup kampanye yang dijalankan, citra visual merek (*visual branding*), metrik keterlibatan (*engagement*), strategi pesan (*message strategies*), serta frekuensi unggahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi pemasaran memiliki hubungan yang erat dengan karakter atau perilaku masyarakat secara luas. Karena pada kenyataannya, sebagian besar lingkungan masyarakat memiliki kebutuhan dan tren yang berbeda-beda (Suwatno, 2017). Jadi dalam mencapai pemetaan strategi komunikasi pemasaran yang baik tentu perlu diadakannya penentuan pasar yang akan menjadi target utama dalam pemasaran produk.

Situation Analysis

Bank Mandiri merupakan salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia yang secara aktif melakukan transformasi digital guna menghadirkan layanan yang cepat, efisien, dan terintegrasi bagi seluruh nasabahnya. Di tengah perkembangan teknologi yang semakin masif serta peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan digital, Bank Mandiri telah mengembangkan berbagai produk dan layanan berbasis teknologi seperti Mandiri Mobile, Mandiri Internet Bisnis, Mandiri SMS,

Mandiri Call, Mandiri ATM, serta aplikasi superapp Livin' by Mandiri.

Layanan Mandiri *Mobile* adalah mobile banking yang dapat diakses melalui smartphone berbasis Android maupun iOS. Aplikasi ini mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan, mendapatkan informasi lokasi cabang/ATM, kurs, dan layanan lainnya. Sementara itu, Mandiri Internet Bisnis ditujukan untuk segmen bisnis, khususnya UMKM, yang memerlukan layanan perbankan secara daring untuk menunjang kegiatan usaha mereka. Layanan ini menyediakan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran, hingga manajemen bisnis secara digital.

Mandiri SMS dan Mandiri Call juga menjadi bagian dari strategi layanan 24 jam Bank Mandiri. Keduanya memberikan fleksibilitas transaksi melalui perangkat telepon tanpa perlu koneksi internet, yang sangat bermanfaat bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan jaringan. Selain itu, jaringan ATM Mandiri yang tersebar di seluruh Indonesia tetap menjadi penopang layanan konvensional untuk kebutuhan tarik tunai dan transaksi lainnya.

Namun, seiring perubahan perilaku konsumen yang semakin *digital-savvy*, Bank Mandiri terus mengembangkan aplikasi Livin' by Mandiri sebagai bagian dari strategi integrasi layanan digital. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur unggulan seperti pembukaan rekening secara *online*, *Quick Pick*, *eWallet linkage*, intip saldo, *QRIS payment*, *top up e-money*, hingga fitur investasi dan *marketplace* yang terintegrasi.

Peningkatan kebutuhan terhadap layanan digital tercermin dari

data pengguna digital banking di Indonesia yang mengalami pertumbuhan signifikan. Sebayang et al. (2024) dalam studinya menemukan bahwa dari 1.441 responden pengguna bank digital, sekitar 85,6 persen berada pada rentang usia di bawah 30 tahun, menunjukkan dominasi generasi muda dalam penggunaan layanan mobile banking. Studi tersebut juga mengungkap bahwa sebagian besar responden merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan layanan keuangan digital pasca-pandemi COVID-19. Hal ini menegaskan bahwa mobile banking telah menjadi bagian integral dari gaya hidup finansial masyarakat urban Indonesia yang semakin terdigitalisasi. Hal ini menunjukkan peningkatan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Lebih lanjut, keberhasilan digitalisasi perbankan seperti Livin' by Mandiri tidak hanya tergantung pada fitur teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi pemasaran digital yang tepat sasaran, termasuk penggunaan media sosial seperti Instagram untuk memperkuat brand image dan meningkatkan interaksi dengan nasabah. Instagram menjadi kanal penting dalam membentuk persepsi publik, mempromosikan fitur baru, serta membangun loyalitas pelanggan melalui konten yang edukatif dan menarik secara visual.

Dengan berbagai layanan digital yang ditawarkan serta strategi pemasaran berbasis media sosial yang aktif, Bank Mandiri tidak hanya menyesuaikan diri dengan dinamika era digital, tetapi juga mampu memimpin dalam menyediakan solusi perbankan yang inklusif dan inovatif. Strategi ini memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai salah satu pelaku

utama dalam transformasi keuangan digital di Indonesia.

Objectivities

Seiring dengan percepatan digitalisasi layanan keuangan di Indonesia, Bank Mandiri meluncurkan versi terbaru aplikasi 'Livin' by Mandiri' pada Oktober 2021, bertepatan dengan hari ulang tahun ke-23 perusahaan. Aplikasi ini mengusung konsep "*branchless banking*" atau "*bank in your pocket*", yang dirancang untuk menyediakan layanan finansial lengkap secara digital, mulai dari pembukaan rekening, pembayaran tagihan, transfer, hingga investasi dan belanja online dalam satu *platform* terintegrasi.

Tujuan utama dari pengembangan Livin' by Mandiri adalah untuk memperluas inklusi keuangan digital serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah melalui fitur yang inovatif dan *user-friendly*. Menurut Direktur *Information Technology* Bank Mandiri, Timothy Utama, aplikasi ini dirancang sebagai bentuk kesiapan Bank Mandiri dalam bersaing di pasar digital dengan menghadirkan produk yang memiliki kapabilitas digital yang kuat dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Sebagai bagian dari strategi komunikasi pemasaran digital, Bank Mandiri secara aktif menggunakan media sosial, khususnya Instagram, untuk mendekatkan diri kepada segmen pengguna muda. Strategi ini dilaksanakan melalui berbagai jenis konten digital seperti promosi cashback, undian berhadiah, serta kolaborasi dengan tren budaya populer, termasuk hadiah *merchandise* K-Pop dan kolaborasi dengan event hiburan seperti MotoGP dan peluncuran film-film *box office*

terbaru. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri memahami pentingnya emotional appeal dalam pemasaran digital, khususnya untuk menarik generasi milenial dan Gen Z sebagai pengguna baru.

Selain untuk menarik perhatian, kampanye-kampanye tersebut juga berfungsi membangun persepsi bahwa Livin' by Mandiri bukan hanya sekadar aplikasi perbankan biasa, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup digital masyarakat modern. Strategi pemasaran digital yang memanfaatkan tren budaya populer sangat efektif untuk meningkatkan *brand engagement* dan membentuk citra merek yang relevan bagi konsumen muda.

Oleh karena itu, tujuan komunikasi pemasaran Livin' by Mandiri melalui Instagram tidak hanya sebatas memperkenalkan fitur-fitur teknis, tetapi juga memperkuat citra aplikasi sebagai platform perbankan modern yang atraktif, responsif terhadap tren, dan terintegrasi dengan kebutuhan serta gaya hidup digital masyarakat saat ini.

Strategy

Strategi menggambarkan bagaimana sebuah organisasi merencanakan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Strategi adalah cara perusahaan mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dan diketahui bersama. Perencanaan strategi akan menggunakan metode STOP and SIT. STOP (*Segment, Target Market, Online Value Proposition (OVP)*, dan *Positioning*) (Sarastuti, 2017). Menurut Smith (Sari & Setyanto, 2019) strategi melibatkan analisis terhadap “di mana posisi kita saat ini” dan “ke mana kita ingin menuju,” serta memberikan panduan bagaimana berpindah dari posisi saat ini menuju

tujuan yang telah ditetapkan. Kotler & Keller (Sari & Setyanto, 2019) strategi pemasaran ke dalam dua jenis utama, yaitu: strategi push dan strategi pull.

Strategi *push* merujuk pada upaya proaktif perusahaan dalam menyampaikan produk atau layanan secara langsung kepada audiens, sering kali melalui aktivitas promosi agresif seperti iklan digital, sponsor, atau kampanye berskala besar. Dalam konteks digital, strategi ini mencakup promosi berbayar, pemasaran melalui influencer, sponsor acara, dan berbagai teknik penyebaran lainnya untuk meningkatkan kesadaran merek dan mendorong keterlibatan secara instan (Chaffey D. & -C., 2019)

Bank Mandiri, melalui akun Instagram resminya @bankmandiri, secara rutin mengunggah konten terkait acara besar seperti konser musik, sponsor olahraga, dan kerja sama dengan bioskop. Aktivitas ini merupakan bagian dari pendekatan pemasaran push yang bertujuan memperluas visibilitas dan mendorong adopsi massal terhadap aplikasi *mobile banking* mereka, Livin' by Mandiri. Meskipun biaya kampanye seperti ini cukup besar, imbal balik berupa peningkatan *brand awareness* dan keterlibatan digital menjadikannya sebagai investasi yang dianggap layak. Strategi push membantu menciptakan penetrasi pasar dalam industri yang kompetitif dan paling efektif untuk kampanye akuisisi jangka pendek (Baines, 2013) Strategi ini sangat efektif ketika digunakan dalam promosi waktu terbatas atau peluncuran produk baru, di mana kecepatan dan eksposur sangat krusial.

Sebaliknya, strategi pull bertujuan untuk menciptakan konten dan penawaran yang bernilai sehingga konsumen secara alami tertarik dan

mencari sendiri produk atau layanan yang ditawarkan. Pendekatan ini tidak mendorong pesan secara langsung, melainkan membangun daya tarik merek dan mengandalkan konsumen untuk menemukan produk melalui pencarian, rekomendasi, atau keterlibatan di media sosial (Kaplan & Haenlein, 2010).

Bank Mandiri menerapkan strategi pull melalui program loyalitas seperti pengumpulan poin, kampanye diskon, voucher eksklusif, dan penawaran cashback yang terhubung dengan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Insentif-insentif ini dirancang untuk meningkatkan retensi dan keterlibatan pengguna dalam jangka panjang.

Yang tak kalah penting, Bank Mandiri juga aktif menjaga komunikasi dengan nasabah melalui Instagram. Pertanyaan, keluhan, dan umpan balik pengguna sering direspon langsung melalui kolom komentar, menunjukkan pelayanan pelanggan yang responsif dan transparan. Interaksi ini membangun kepercayaan serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen. Platform media sosial telah menjadi sarana penting bagi merek untuk membangun kepercayaan dan komunikasi dua arah, khususnya dengan konsumen yang *digital native* (Kaplan & Haenlein, 2010). Mekanisme umpan balik yang tertanam dalam platform digital memungkinkan perusahaan menyesuaikan strategi secara real-time untuk tetap relevan dengan ekspektasi pengguna (Dila Khoirin anisa & Novi Marlana, 2022).

Lebih lanjut, strategi *pull* juga membantu bank dalam mengevaluasi efektivitas dan kejelasan fitur aplikasi berdasarkan umpan balik dari pengguna. Proses ini membentuk siklus yang terhubung dengan elemen

control dalam model SOSTAC, memungkinkan perbaikan berkelanjutan.

Singkatnya, Bank Mandiri secara efektif mengombinasikan strategi *push* dan *pull* untuk menciptakan pendekatan pemasaran digital yang hibrida. Strategi push membantu dalam memperoleh pengguna baru secara cepat, sementara strategi pull berperan dalam memelihara loyalitas jangka panjang dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi.

Tactics

Taktik adalah turunan mendetail dari strategi (Suherman, 2016). Dalam mengimplementasikan pendekatan taktisnya, Bank Mandiri menerjemahkan strategi pemasarannya ke dalam tindakan konkret dan terukur yang didasarkan pada prinsip 7P Marketing Mix; *Product, Price, Place, Promotion, People, Process*, dan *Partnerships* (Arifianti, 2019). Taktik ini tidak hanya selaras dengan tujuan utama pemasaran digital, tetapi juga disesuaikan dengan tren masa kini, perilaku konsumen, serta kemajuan teknologi pada tahun 2025.

Bank Mandiri mempromosikan Livin' by Mandiri melalui integrasi dengan acara olahraga dan gaya hidup yang membangun keterlibatan emosional serta rasa bangga nasional. Acara-acara besar seperti Mandiri Jogja Marathon 2025, ASEAN U-23 Championship Mandiri Cup 2025, dan Mandiri Bintang Marathon menjadi panggung berprofil tinggi untuk menunjukkan peran bank tidak hanya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai pendukung gaya hidup modern. Melalui acara ini, Bank Mandiri memfasilitasi pengalaman nontunai, program loyalitas, dan layanan terintegrasi dalam aplikasi

yang meningkatkan interaksi publik dengan ekosistem digitalnya.

Sebagai pelengkap kampanye berskala besar tersebut, Bank Mandiri juga menjalin kemitraan taktis dengan industri hiburan dan perjalanan. Dalam kolaborasi dengan LaLaLa Fest, nasabah dapat membeli atau menukar tiket menggunakan Livin Points, yang memadukan budaya anak muda dengan kemudahan perbankan digital. Bank juga bekerja sama erat dengan tim nasional sepak bola Indonesia dalam ajang Mandiri Cup 2025, dengan menghadirkan *merchandise* eksklusif dan promosi khusus. Sementara itu, pengguna *Mandiri Traveloka Card* menikmati kemudahan pemesanan serta berbagai reward menarik, menjadikan Mandiri sebagai mitra utama dalam sektor travel dan *leisure*.

Lebih dari sekadar promosi, Bank Mandiri memberikan perhatian besar pada literasi keuangan dan kesadaran berinvestasi. Kampanye seperti LivinSukha Gold Investment memungkinkan pengguna membeli emas langsung dari rumah, sementara investor baru di Livin Invest mendapatkan saldo RDN promosi untuk mendorong partisipasi di pasar saham. Selain itu, inovasi seperti setor tunai tanpa kartu di ATM semakin menyederhanakan aktivitas perbankan harian, memperkuat komitmen bank terhadap inklusi digital dan kemudahan akses.

Mandiri juga menargetkan segmen konsumen tertentu, khususnya di pasar kecantikan dan gaya hidup. Sebagai contoh, perempuan di perkotaan ditawarkan akses promosi ke layanan di Ngoerahsun Wellness & Aesthetic Center Bali, sementara pecinta dekorasi rumah dapat berbelanja furnitur estetik di platform Bello Home Living menggunakan

LivinSukha. Penawaran yang dipersonalisasi ini menunjukkan responsivitas Mandiri terhadap perubahan preferensi konsumen dan kemampuannya dalam menciptakan nilai melalui pengalaman digital yang dikurasi.

Keterlibatan komunitas dan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) tetap menjadi pilar utama dalam eksekusi taktis Mandiri. Pada awal 2025, bank meluncurkan program kemanusiaan bertajuk Mandiri Peduli Banjir Mataram, dengan menyalurkan bantuan darurat, dukungan logistik, dan layanan perbankan gratis untuk masyarakat terdampak banjir. Selain itu, inisiatif Mandiri Sahabat Desa, bekerja sama dengan Danantara Indonesia, menghadirkan pencahayaan bertenaga surya, edukasi dasar keuangan, serta bantuan sosial ke wilayah pedesaan. Upaya ini menegaskan peran bank sebagai agen pembangunan inklusif dan berkelanjutan secara nasional.

Untuk membangun loyalitas nasabah dan mempertahankan keterlibatan pengguna, Bank Mandiri menyediakan berbagai reward digital. Sistem Livin' Points memungkinkan pengguna mengumpulkan poin dari transaksi harian dan menukarnya dengan beragam hadiah, mulai dari layanan kecantikan, gadget, hingga promo perjalanan. Promosi cashback rutin, pemberian voucher musiman, serta inisiatif gamifikasi seperti "*Swipe and Win*" di mana pengguna memutar roda virtual untuk memenangkan hadiah langsung mendorong penggunaan aplikasi yang berkelanjutan dan memperkuat keterikatan emosional terhadap merek.

Secara keseluruhan, upaya taktis Bank Mandiri pada tahun 2025 mencerminkan integrasi yang mulus antara layanan keuangan, gaya hidup,

komunitas, dan teknologi. Tindakan-tindakan ini memastikan bahwa Livin' by Mandiri bukan hanya sekadar platform mobile banking, melainkan menjadi pendamping holistik bagi pengguna dalam menjelajahi lanskap keuangan modern.

Actions

Tahap *Action* (tindakan) merujuk pada bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan oleh perusahaan diterjemahkan menjadi langkah nyata yang dapat dijalankan. Dalam konteks pemasaran digital, tahap ini mencakup pemilihan platform, format, dan jadwal yang tepat untuk mendistribusikan konten pemasaran serta menjangkau audiens sasaran secara efektif (Chaffey, 2017). Bank Mandiri, melalui akun Instagram resminya @bankmandiri, secara konsisten menjalankan strategi pemasarannya dengan memanfaatkan seluruh fitur Instagram mulai dari *carousel posts*, *Reels*, dan *Stories* hingga stiker interaktif, *highlight reels*, dan siaran langsung (*live broadcast*). Akun ini secara aktif mempromosikan produk digital Livin' by Mandiri, tidak hanya dengan menampilkan manfaat fungsional (seperti login biometrik, pembayaran QRIS, atau fitur investasi LivinSukha), tetapi juga dengan membangun narasi gaya hidup yang menarik bagi pengguna yang melek teknologi dan mengejar pengalaman digital yang menyenangkan.

Tinjauan terhadap aktivitas terkini akun ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri secara rutin mengunggah konten setidaknya dua hingga tiga kali per hari dengan ragam isi mulai dari promosi baru dan kolaborasi strategis, liputan langsung dari acara, testimoni pelanggan, hingga kegiatan tanggung jawab sosial (CSR). Frekuensi ini mencerminkan

keberadaan kalender konten yang terstruktur dan strategi keterlibatan digital yang proaktif, di mana setiap unggahan dirancang dengan tujuan yang jelas: meningkatkan kesadaran merek, mendorong penggunaan aplikasi, membangun loyalitas, atau memanusiakan citra perusahaan.

Sebagai contoh, unggahan terbaru mencakup pembaruan terkait Mandiri Jogja Marathon 2025, pengingat untuk menukar Livin Points dengan promo kecantikan atau perjalanan eksklusif, serta *Reels* berdurasi singkat yang menjelaskan cara membeli emas atau saham langsung dari aplikasi. Semua konten ini sejalan dengan pilar taktis yang telah dijelaskan sebelumnya, dan menunjukkan bagaimana Bank Mandiri mengintegrasikan cerita visual (*visual storytelling*) dengan ajakan bertindak (*call-to-actions/CTA*) yang mengundang pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi maupun merek.

Lebih lanjut, Bank Mandiri menerapkan branding visual yang konsisten dan teknik penulisan *caption* yang menarik termasuk penggunaan tagar bermerek, emoji, bahasa lokal, dan nada komunikasi yang santai yang terbukti dapat meningkatkan tingkat keterlibatan di Instagram (Asyari, 2024). Kolom komentar juga dikelola secara aktif, memungkinkan pertanyaan nasabah dijawab dengan cepat, sehingga memperkuat komitmen bank terhadap keunggulan layanan di ranah digital.

Kehadiran yang dinamis dan konsisten di Instagram ini merupakan contoh nyata bagaimana perencanaan strategis melalui kerangka SOSTAC diterapkan secara konkret dalam tahap action. Hal ini mencerminkan tidak hanya pelaksanaan pesan kampanye, tetapi juga kemampuan beradaptasi

dan responsivitas merek secara *real time*. Dengan menjadikan Instagram sebagai saluran pemasaran utama, Bank Mandiri memastikan bahwa kehadiran digitalnya tetap relevan, interaktif, dan berpusat pada nasabah dalam lingkungan jasa keuangan yang semakin kompetitif.

Controls

Elemen *control* dalam Model SOSTAC berfokus pada bagaimana memantau, mengukur, dan mengevaluasi keberhasilan suatu strategi pemasaran. Dalam kasus Livin' by Mandiri, Bank Mandiri menunjukkan komitmen yang kuat terhadap inovasi digital dan kepuasan nasabah dengan terus menyempurnakan aplikasi *mobile banking* mereka sebagai titik sentuh utama dalam komunikasi pemasaran.

Upaya kontrol tercermin dari evaluasi yang konsisten dan peningkatan berbagai fitur utama aplikasi, seperti login yang lancar, keamanan biometrik, dasbor yang dipersonalisasi, layanan investasi terintegrasi, otomatisasi pembayaran tagihan, hingga program loyalitas. Peningkatan ini bukan hanya kemajuan teknologi, tetapi juga respons strategis terhadap umpan balik pengguna, persaingan pasar, dan tren digital banking. Dalam pemasaran digital, kontrol memerlukan mekanisme umpan balik *real-time* secara terus-menerus untuk beradaptasi dan mengoptimalkan pengalaman pelanggan (Chaffey, 2017). Bank Mandiri memanfaatkan ulasan pelanggan, penilaian aplikasi, metrik keterlibatan media sosial, dan data transaksi sebagai indikator kinerja untuk menilai efisiensi fitur-fitur Livin' dan kualitas pengalaman pengguna (UX). Misalnya, masukan pengguna melalui *App Store* dan platform seperti Instagram

memberikan wawasan bagi bank mengenai fitur yang paling dihargai, yang menimbulkan frustrasi, serta yang perlu ditingkatkan lebih lanjut. Sistem kontrol berbasis data ini sangat penting untuk pertumbuhan yang berkelanjutan.

Lebih jauh lagi, posisi strategis Livin' by Mandiri sebagai produk digital andalan terlihat dari bagaimana aplikasi ini diintegrasikan dalam hampir semua interaksi pelanggan mulai dari pencairan gaji, pembayaran *e-commerce*, hingga pembelian tiket konser dan acara olahraga. Titik-titik interaksi ini bukan sekadar fungsional, tetapi juga menjadi bagian dari strategi branding dan akuisisi pengguna Bank Mandiri. Produk digital menjadi mesin pemasaran suatu merek ketika tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga membentuk persepsi dan loyalitas pengguna.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Mandiri memegang tanggung jawab nasional tidak hanya untuk melayani, tetapi juga untuk terus berinovasi. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dan aset ekonomi strategis, menjaga keunggulan kompetitif melalui Livin' by Mandiri adalah kebutuhan pasar sekaligus imperatif strategis. Hal ini sejalan dengan peta jalan digitalisasi keuangan Indonesia yang didukung oleh Bank Indonesia dan OJK, yang bertujuan mempercepat peralihan menuju ekosistem keuangan yang nontunai dan inklusif. Inovasi yang berkelanjutan bukan lagi pilihan dalam dunia perbankan melainkan krusial untuk bertahan hidup dalam ekonomi yang semakin *mobile-first*.

Dengan memposisikan Livin' by Mandiri sebagai alat transaksi sekaligus alat pemasaran, Bank Mandiri memastikan agar tetap menjadi *top-of-mind* di kalangan

pengguna, khususnya segmen digital-native seperti milenial dan Gen Z. Oleh karena itu, fase Control dalam kerangka SOSTAC untuk Bank Mandiri meliputi:

- 1) Memantau *Key Performance Indicators* (KPI) seperti jumlah unduhan aplikasi, jumlah pengguna aktif harian (DAU), *Net Promoter Score* (NPS), dan volume transaksi.
- 2) Mendengarkan umpan balik pengguna melalui media sosial dan platform aplikasi.
- 3) Melakukan pembaruan fitur secara berkala yang disesuaikan dengan perilaku pengguna dan benchmark terhadap pesaing.
- 4) Mengevaluasi *Return on Investment* (ROI) dari kampanye pemasaran yang dilakukan melalui aplikasi atau dikaitkan dengan branding *Livin'*.
- 5) Melakukan benchmark terhadap tren industri untuk memastikan keselarasan dengan inovasi keuangan digital.

Praktik-praktik ini memungkinkan Bank Mandiri untuk mempertahankan keunggulan layanan, memperkuat loyalitas nasabah, dan memperkuat posisinya dalam lanskap keuangan digital Indonesia di masa depan.

. Transformasi digital di sektor perbankan Indonesia, khususnya melalui platform mobile banking seperti *Livin' by Mandiri*, menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital menjadi kebutuhan strategis bagi institusi keuangan untuk menjawab perubahan perilaku konsumen modern. Melalui analisis berbasis kerangka SOSTAC, artikel ini menemukan bahwa strategi pemasaran digital Bank Mandiri telah dilakukan secara terstruktur dan sistematis, dimulai dari pemahaman

situasi pasar, penetapan tujuan, perumusan strategi segmentasi yang tepat, hingga eksekusi taktik dan pengendalian kinerja secara aktif. Bank Mandiri secara efektif memanfaatkan Instagram sebagai kanal utama untuk menjangkau segmen milenial dan Gen Z, dengan konten yang interaktif, informatif, dan visual yang kuat. Strategi taktis seperti promosi berbasis momen viral, kolaborasi dengan event musik dan lifestyle, serta kampanye edukasi finansial melalui fitur *Livin' Sukha* memperlihatkan adaptasi Bank Mandiri terhadap dinamika digital marketing yang cepat berubah. Selain itu, pendekatan *community engagement* melalui program Mandiri Peduli Banjir Mataram dan Mandiri Sahabat Desa yang memperkuat dimensi sosial perusahaan dalam membangun reputasi dan kepercayaan publik.

Namun demikian, ada tantangan masih muncul terutama dalam hal pengalaman pengguna aplikasi (*user experience*) dan efektivitas fitur yang ditawarkan. Hasil kajian dari studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memiliki fitur lengkap, beberapa pengguna masih merasa kesulitan dalam menavigasi sistem atau mengalami gangguan teknis yang menghambat kenyamanan penggunaan. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan strategi komunikasi digital tidak hanya bergantung pada kekuatan promosi dan kolaborasi, tetapi juga pada kualitas layanan digital secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan ini, Bank Mandiri disarankan untuk terus mengembangkan desain-desain antarmuka *Livin' by Mandiri* agar lebih ramah pengguna, intuitif, dan

responsif terhadap kebutuhan dari berbagai segmen konsumen. Selain itu, memperkuat kurasi konten di media sosial dengan *storytelling* berbasis pelanggan, edukasi interaktif, dan transparansi layanan yang akan memperkuat hubungan emosional dengan pengguna. Perluasan kolaborasi digital juga bisa diperluas ke sektor-sektor kreatif dan teknologi, seperti gaming, e-sport, atau komunitas hobi digital lainnya yang memiliki basis pengguna yang loyal. Sementara itu, untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar mengkaji efektivitas komunikasi digital Bank Mandiri secara lintas platform misalnya dengan membandingkan performa antara Instagram, TikTok, dan YouTube serta menggali secara lebih mendalam bagaimana persepsi keamanan dan kepercayaan digital terbentuk di kalangan pengguna muda. Penelitian longitudinal dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif juga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap dampak kampanye digital terhadap keputusan keuangan masyarakat. Dengan demikian, studi-studi lanjutan dapat berkontribusi pada pengembangan strategi komunikasi digital perbankan yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan dalam era transformasi digital yang terus berkembang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan model SOSTAC, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi pemasaran digital Bank Mandiri melalui aplikasi Livin' by Mandiri telah dilaksanakan secara komprehensif, terencana, dan adaptif terhadap dinamika digitalisasi sektor keuangan di Indonesia. Strategi ini menunjukkan keberhasilan Bank

Mandiri dalam memahami perubahan perilaku konsumen modern yang semakin digital-savvy, serta memanfaatkan media sosial khususnya Instagram sebagai kanal utama untuk membangun brand awareness, engagement, dan loyalitas nasabah.

Melalui kombinasi strategi push dan pull, Bank Mandiri mampu menarik pengguna baru sekaligus mempertahankan nasabah lama melalui program loyalitas, kampanye tematik, dan kolaborasi dengan sektor gaya hidup, olahraga, serta hiburan. Implementasi taktik berbasis 7P Marketing Mix memperlihatkan konsistensi antara inovasi produk digital, promosi kreatif, kemitraan strategis, dan tanggung jawab sosial perusahaan. Selain itu, elemen **control** yang dijalankan melalui pemantauan KPI, umpan balik pengguna, dan pembaruan fitur aplikasi menunjukkan komitmen Bank Mandiri terhadap peningkatan berkelanjutan (continuous improvement).

Namun, temuan juga menunjukkan bahwa tantangan masih ada pada aspek user experience (UX) dan stabilitas teknis aplikasi, yang berpengaruh terhadap persepsi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan desain antarmuka yang lebih intuitif dan responsif perlu menjadi prioritas dalam tahap pengembangan selanjutnya.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi digital Bank Mandiri melalui Livin' by Mandiri dapat dikatakan efektif dalam memperkuat citra merek sebagai bank modern, inovatif, dan berorientasi pada gaya hidup digital masyarakat urban. Keberhasilan ini menjadi contoh nyata transformasi perbankan nasional menuju ekosistem keuangan

digital yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. M., Berakon, I., & Md Husin, M. (2020). COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Arifianti, A. (2019). Pendekatan Model Public Relation PR Smith's SOSTAC Untuk Menganalisis Sistem Perencanaan Digital Marketing PT Valbury Asia Futures. *Jurnal Komunikasi*, 10(2), 132–138. <https://doi.org/10.31294/jkom.v10i2.6020>
- Asyari, H. (2024). Strategi Penggunaan Content Marketing Pada Pengguna TikTok dan Instagram Berdasarkan Audience Behaviour di Perusahaan X. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(1). <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i1.1215>
- Baines, P. F. (2013). *Essentials of Marketing*. Oxford: Oxford University Press.
- Chaffey, D. &.-C. (2019). *Digital Marketing: Strategy and Implementation*. Pearson Education.
- Chaffey, D. S. (2017). *Digital Marketing Excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing*. United Kingdom: Taylor & Francis.
- Dayan, M. T. (2020). Pengaruh Persepsi Konsumen, Gaya Hidup dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 40–50.
- Dila Khoirin anisa, & Novi Marlana. (2022). Pengaruh User Generated Content Dan E-Wom Pada Aplikasi Tik-Tok Terhadap Purchase Intention Produk Fashion. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(2), 207–218. <https://doi.org/10.56338/jsm.v9i2.2610>
- Gilal, F. G., Gilal, N. G., Shahid, S., Gilal, R. G., & Shah, S. M. M. (2022). The role of product design in shaping masstige brand passion: A masstige theory perspective. *Journal of Business Research*, 152, 487–504. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.08.008>
- Hanlon, A. (2019). *Digital marketing: Strategic planning & integration*. SAGE Publications.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Nurfadila, N., Ariyanti, M., & Trianasari, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis. *JIBR: Journal of Indonesia Business Research*, 1(1), 77–82. <http://doi.org/10.25124/logic.v1i1.6486>
- Pradika DR, Setyarahajoe Ratna, Roosinda Fitria Widiyani. STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIGITAL BERBASIS INFLUENCER PADA INSTAGRAM CLEO OXYGEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN BRAND AWARENESS. *Jurnal*

- Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*. 2022;9(2):180-188.
- Ramadhan, M. G., Oktadini, N. R., Putra, P., Sevtiyuni, P. E., & Meiriza, A. (2023). Analysis of User Experience on the MyPertamina Application using User Experience Questionnaire Method. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 7(2), 176–186. <https://doi.org/10.31603/komtika.v7i2.10467>
- Sarastuti, D. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Online Produk Busana Muslim Queenova. *Visi Komunikasi*, 16(01), 71–90. www.queenova.com,
- Sari, M. P., & Setyanto, Y. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran PT. Han Indotama Perkasa Dalam Memperkenalkan Brand Minuman
- Sebayang TE, Hakim DB, Bakhtiar T, Indrawan D. What Accelerates the Choice of Mobile Banking for Digital Banks in Indonesia? *Journal of Risk and Financial Management*. 2024;17(1). doi:10.3390/jrfm17010006
- Han Dynastea. *Prologia*, 3(1), 182. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i1.6237>
- Simanjuntak, R., Yani, A., & Sumarsid, S. (2023). Dampak Karakteristik Influencer Digital terhadap Niat Beli Produk Fashion. *Labs: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 28(2), 1–13. <https://doi.org/10.57134/labs.v28i2.43>
- Suherman, K. (2016). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Kegiatan Pemasaran Produk Consumer Goods PT. Expand Berlian Mulia di Semarang. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 83–98.
- Suwatno. (2017). Komunikasi Pemasaran Kontekstual. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Wilsen, W., Gunawan, E. Y., Jessica, J., & Andry, J. F. (2018). Analisa Tingkat Persepsi Konsumen Terhadap Faktor Penentu Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Pada Tokopedia. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 2(2), 38–45. <https://doi.org/10.30871/jaic.v2i2.1023>

Analisis Budaya Organisasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan

Anindya Rianda P¹, Abdul Rahman²

Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Email: anindyarianda@gmail.com

Received: August 14, 2025 | Accepted: October 14, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya organisasi yang terdapat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan, Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori Cameron dan Quinn sebagai dasar analisis, yang mengelompokkan budaya organisasi ke dalam empat tipe: *Clan*, *Adhocracy*, *Market*, dan *Hierarchy*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap kegiatan dan kebijakan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipe budaya organisasi yang dominan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan adalah budaya Hierarkis, yang ditandai dengan struktur yang jelas, aturan yang ketat, dan orientasi pada stabilitas serta kontrol. Namun, elemen budaya *clan* juga terlihat dalam hubungan kerja yang bersifat kekeluargaan dan kolaboratif, terutama di level operasional. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa meskipun struktur birokratis masih mendominasi, terdapat peluang untuk meningkatkan efisiensi dan adaptabilitas melalui penguatan budaya kolaboratif dan inovatif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan manajemen organisasi yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis.

Kata Kunci: Budaya, Budaya organisasi, Pusdiklat

Abstract

This study aims to analyze the organizational culture within the Center for Defense Management Education and Training, under the Education and Training Agency of the Ministry of Defense. Employing a qualitative descriptive approach, the study utilizes Cameron and Quinn's as its analytical foundation, which categorizes organizational culture into four types: Clan, Adhocracy, Market, and Hierarchy. Data were collected through interviews, observation, and document analysis of the organization's activities and policies. The findings indicate that the dominant organizational culture type at the Center is Hierarchy, characterized by a clear structure, strict regulations, and an emphasis on stability and control. However, elements of Clan culture are also present, particularly at the operational level, where work relationships tend to be familial and collaborative. These findings suggest that while bureaucratic structures remain prevalent, there are opportunities to enhance efficiency and adaptability by strengthening collaborative and innovative

*Corresponding author.

E-mail: anindyarianda@gmail.com

cultural elements. This study is expected to contribute to the development of a more adaptive organizational management model in response to dynamic strategic environments.

Keywords: Culture, Organizational Culture, Pusdiklat

PENDAHULUAN

Dalam rangka membangun pemerintahan yang efektif, transparan, dan profesional, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai reformasi kelembagaan dan sistem birokrasi. Salah satu fokus utama dari reformasi tersebut adalah penguatan manajemen sumber daya manusia aparatur negara, yang diatur dalam berbagai regulasi nasional. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi tonggak penting dalam mewujudkan sistem birokrasi berbasis sistem merit, yang menekankan pada kompetensi, kinerja, dan integritas sebagai dasar pengelolaan pegawai negeri. Untuk mengimplementasikan hal itu, pemerintah mengatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang kemudian diperbarui dengan PP Nomor 17 Tahun 2020, yang menegaskan bahwa promosi, mutasi, dan pengembangan karier Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dilakukan secara objektif, terukur, dan selaras dengan kebutuhan organisasi. Peraturan-peraturan ini menandai pergeseran paradigma birokrasi, dari sistem yang cenderung senioritas dan birokratis menuju sistem yang lebih adaptif, transparan, dan akuntabel.

Dalam kerangka yang lebih luas, arah pembangunan aparatur negara juga diperkuat melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), yang menempatkan transformasi tata kelola birokrasi sebagai salah satu prioritas nasional. Salah satu tujuan

strategisnya adalah menciptakan budaya kerja yang inovatif dan kolaboratif di lingkungan pemerintah. Hal ini kemudian dipertegas lagi dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 963 Tahun 2021 yang menetapkan nilai-nilai dasar ASN melalui *Core Values* “BerAKHLAK”, yaitu: Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Regulasi-regulasi tersebut tidak hanya menjadi acuan normatif dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga mencerminkan ekspektasi terhadap perubahan budaya kerja di setiap instansi pemerintah. Sejalan dengan berbagai regulasi tersebut, organisasi pemerintah dituntut tidak hanya patuh secara administratif, tetapi juga mampu membentuk lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kinerja, kolaborasi antarpegawai, serta adaptasi terhadap perubahan. Dalam konteks ini, budaya organisasi menjadi fondasi penting bagi keberhasilan reformasi birokrasi, karena nilai-nilai dan pola kerja yang hidup di dalam organisasi sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga secara keseluruhan.

Budaya organisasi merupakan sebuah keyakinan bersama yang membentuk organisasi serta pengendalian organisasi. Budaya organisasi tidak secara langsung mengarah pada efektivitas organisasi; sebaliknya, budaya dipengaruhi dari perilaku anggota organisasi. Selain itu, organisasi didasari pada budaya

pembelajaran berkelanjutan yang mendorong koordinasi dan kerjasama, sehingga atasan memfasilitasi pembelajaran dalam organisasinya dan berdampak positif pada kepuasan kerja. Dalam sebuah organisasi yang memiliki budaya yang berbeda, keberadaan keragaman dalam organisasi akan memperkuat hubungan antara karyawan, dan budaya organisasi akan terbentuk jika karyawan melaksanakan kesetaraan (Sutoro et al., 2020). Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), peran organisasi pemerintah sebagai pelaksana layanan publik menjadi sangat strategis. Salah satu aspek yang turut menentukan keberhasilan organisasi publik adalah budaya organisasi, yaitu nilai-nilai, keyakinan, dan pola perilaku yang secara kolektif memengaruhi cara kerja para anggotanya. Budaya organisasi tidak hanya memengaruhi kinerja internal, tetapi juga berdampak terhadap efektivitas pelaksanaan program, termasuk di sektor strategis seperti pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di lingkungan pertahanan.

Meskipun budaya organisasi umumnya memberikan dampak yang positif terhadap kinerja dan lingkungan kerja, namun pada beberapa kasus, budaya organisasi juga dapat berdampak negatif seperti lingkungan kerja yang tidak sehat. Lingkungan kerja yang tidak sehat ini disebabkan karena beberapa faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut meliputi beberapa hal, seperti ketidakpatuhan terhadap nilai-nilai dan aturan yang ada, ketidakjelasan peran dan tanggung jawab anggota dalam organisasi, komunikasi yang buruk, dan adanya ketidakadilan dan diskriminasi. Budaya organisasi yang

negatif berpotensi menurunkan motivasi kerja serta kualitas pelayanan dalam suatu instansi.

Dalam proses ini, organisasi kerap menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara nilai-nilai yang telah mengakar dengan kebutuhan akan inovasi. Oleh karena itu, proses perubahan sering kali memerlukan penyesuaian yang tidak hanya teknis, tetapi juga kultural. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan sebagai lembaga strategis di lingkungan Kementerian Pertahanan memiliki peran penting dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang manajemen pertahanan. Peneliti memilih lembaga ini karena posisinya yang sentral dalam modernisasi birokrasi pertahanan dan adanya indikasi dinamika budaya organisasi yang menarik untuk dikaji, khususnya dalam konteks adaptasi terhadap digitalisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah, Sidiq & Choiri dalam (Waruwu, 2023).

Menurut Moh. Nazir dalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021), menerangkan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-

masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cameron dan Quinn (1999) mengembangkan *Competing Values Framework* (CVF) untuk menggambarkan variasi nilai-nilai dominan yang membentuk budaya organisasi. Model ini menempatkan budaya organisasi dalam dua dimensi utama, yaitu fleksibilitas–kontrol dan orientasi internal–eksternal. Kombinasi kedua dimensi tersebut menghasilkan empat tipe budaya: *clan*, *adhokrasi*, *pasar*, dan *hierarki*. Keempat tipe ini menjadi dasar dalam memahami perilaku, efektivitas, dan dinamika organisasi.

Budaya Clan

Budaya *clan* yang disebut sebagai budaya kerjasama adalah sebuah kegiatan yang dilakukan bersama dan untuk mencapai tujuan yang sama atau untuk saling membantu dalam melaksanakan tugasnya. Kerjasama melibatkan dua atau lebih suatu lembaga untuk memperoleh kesepakatan bersama. Proses kerjasama memungkinkan keterbukaan pinjam yang lebih cepat dan pengarahan yang lebih cepat. Tujuan kerjasama adalah meningkatkan dan memperluas sumber koleksi yang telah ada dengan biaya yang sekecil mungkin. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa kerja tim memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi dibandingkan dengan kerja individu. Lebih lanjut, West dalam (Indraningrat et al., 2022) mengidentifikasi tiga indikator utama

dalam menilai efektivitas kerja tim, yakni: 1) adanya tanggung jawab kolektif; 2) kontribusi yang dilakukan secara bersama-sama; serta 3) optimalisasi kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing anggota tim.

Dengan adanya kerjasama setiap tujuan akan dibagi dengan anggota lainnya. Budaya kerjasama menekankan pentingnya kolaborasi, komunikasi terbuka, sikap saling mendukung, serta pencapaian tujuan bersama secara kolektif. Dalam lingkup lembaga pemerintah, budaya kerja sama yaitu serangkaian keyakinan, kebiasaan, dan praktik kerja yang mendorong kerja sama antar-anggota staf, departemen, dan sektor dalam rangka meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan publik, memperkuat koordinasi birokrasi, dan mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama. Budaya organisasi yang dominan di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan mengarah pada budaya klan, yang tercermin melalui kuatnya hubungan kekeluargaan, kolaborasi antarsesama pegawai, dan lingkungan kerja yang suportif.

Dalam konteks Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memiliki budaya klan yang baik. Hal itu tercermin saat melakukan komunikasi dan kerjasama antarbagian menunjukkan hasil yang positif. Para pegawai terlihat melakukan komunikasi dengan informal. Terdapat budaya kerja yang mencerminkan solidaritas antarpegawai, di mana mereka saling mendukung dan menunjukkan kepedulian dalam berbagai kegiatan operasional.

Kolaborasi terjalin melalui pertukaran informasi dan bantuan dalam penyelesaian tugas, meskipun masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda. Di sisi lain, pola komunikasi antara pimpinan dan pegawai bersifat langsung dan informal, tanpa dibatasi oleh mekanisme birokrasi yang kaku.

Hal ini dapat terjadi disebabkan oleh beberapa faktor utama yang menjelaskan mengapa budaya klan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memiliki budaya klan yang kuat. Faktor-faktor tersebut meliputi beberapa hal yang mendasari terjadinya budaya klan yang mengakar, yaitu :

- 1) Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan (Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan) memiliki gaya kepemimpinan yang terbuka dan partisipatif yang cenderung menumbuhkan budaya kerjasama dan kekeluargaan. Gaya kepemimpinan ini sangat mendukung iklim kerjasama tim dan mendorong interaksi yang lebih sehat.
- 2) Sebagian besar pegawai memiliki durasi masa kerja yang lama dan stabilitas jabatan yang baik yang memungkinkan terciptanya relasi interpersonal yang dalam dan bertahan lama. Kondisi ini membentuk solidaritas antarpegawai tidak hanya terbentuk atas dasar profesionalisme, tetapi juga atas dasar kedekatan emosional dan historis. Semakin lama

mereka bekerja sama maka akan semakin besar pula potensi terbangunnya kepercayaan dan kepedulian antar idnividu. Dalam jangka panjang, keterikatan ini melahirkan rasa memiliki, tanggung jawab bersama, serta solidaritas kerja yang kuat.

- 3) Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan (Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan) memiliki struktur organisasi yang hierarkis dan birokratis yang sesuai dengan ciri khas dari lembaga pemerintah yang terlebih bersentuhan dengan lembaga militer. Namun, pada prakteknya, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan (Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan) memiliki hubungan yang tidak sepenuhnya kaku. Hal ini terlihat dari hubungan sehari-hari yang bersifat supportif, hangat, dan personal. Fenomena ini menunjukkan bahwa struktur formal tidak secara otomatis menentukan perilaku sosial dalam organisasi.

Dalam teori Cameron dan Quinn, budaya ini dicirikan oleh suasana kerja yang supportif, kerjasama tim yang tinggi, dan peran pimpinan yang terbuka. Temuan ini menunjukkan bahwa Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan berhasil membangun kultur internal yang mendukung loyalitas tim. Budaya seperti ini

menciptakan iklim yang positif untuk kerja tim dan loyalitas, serta menunjukkan kesesuaian dengan karakteristik budaya clan.

Budaya Adhokrasi

Budaya adhokrasi adalah budaya yang menekankan pada keterbukaan ide-ide yang dan inovasi yang dapat mendukung transformasi organisasi. Inovasi adalah suatu objek yang memiliki arti sebagai suatu produk atau praktek baru yang tersedia bagi aplikasi yang umumnya dalam suatu konteks komersial. Inovasi merupakan sesuatu hal yang bersifat baru bagi suatu hal baik negara ataupun pasar dan juga global.

Dalam teori Cameron dan Quinn, budaya adhokrasi dicirikan oleh semangat untuk berinovasi, fleksibilitas, dan keberanian dalam menghadapi resiko dan menemukan solusi baru. Di lingkungan Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan, budaya adhokrasi masih sangat terbatas meskipun terdapat beberapa individu yang menunjukkan semangat inovatif seperti mengusulkan pendekatan aplikasi pembelajaran yang lebih interaktif. Inisiatif tidak tumbuh dari sistem yang mendukung melainkan lebih karena dorongan personal. Kurangnya mekanisme kelembagaan yang aktif mendorong, memfasilitasi atau mengapresiasi inovasi.

Salah satu temuan menarik yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah bahwa terbatasnya budaya adhokrasi di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan tidak sepenuhnya disebabkan oleh dominasi budaya hierarki atau birokrasi yang kaku, sebagaimana biasanya terjadi di lembaga pemerintahan. Justru, dalam

konteks ini, kekuatan budaya clan yang menekankan pada loyalitas, kenyamanan relasional, dan stabilitas kerja tampaknya lebih dominan dan berpengaruh.

Selain itu, rendahnya budaya adhokrasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan juga dapat dikaitkan dengan karakteristik demografis pegawai yang sebagian besar berada pada rentang usia menengah ke atas dan telah bekerja dalam sistem yang stabil untuk waktu yang lama. Dalam kondisi seperti ini, dorongan untuk melakukan inovasi cenderung melemah, terutama jika tidak disertai insentif yang jelas dari organisasi. Stabilitas dan kenyamanan kerja lebih diprioritaskan dibandingkan tantangan yang menuntut pembaruan kerja dan pengambilan risiko.

Salah satu penyebab utama minimnya budaya adhokrasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan adalah rendahnya kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi sistem kerja berbasis digital. Kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi kerja digital masih terbatas, dan sebagian merasa teknologi tersebut rumit serta membingungkan. Kondisi ini diperburuk oleh kuatnya dominasi budaya klan, yang menciptakan kecenderungan untuk bertahan dalam zona nyaman, terutama di kalangan pegawai dengan masa kerja lama yang terbiasa dengan sistem manual.

Dalam konteks ini, budaya klan yang selama ini menjadi kekuatan dalam membangun loyalitas dan kerja sama, juga memiliki sisi negatif berupa resistensi terhadap perubahan, terutama jika tidak disertai dukungan struktural atau insentif yang memadai.

Hal ini menghambat perkembangan budaya adhokrasi yang menuntut keberanian mengambil risiko dan keterbukaan terhadap inovasi. Perbandingan dengan Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi budaya adhokrasi tidak hanya bergantung pada sifat fungsional organisasi, tetapi juga ditentukan oleh kompetensi digital pegawai dan keberadaan ekosistem pembelajaran yang adaptif. Meskipun Pusdatin memang berada dalam domain teknologi, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa unit seperti Pusdiklat juga dapat membangun budaya serupa, asalkan transformasi organisasi difokuskan pada level mikro, yaitu melalui penguatan kapasitas individu dan pembaruan norma kerja sehari-hari.

Masalah lain yang menjadi penyebab rendahnya budaya adhokrasi di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan adalah minimnya rotasi pegawai. Banyak pegawai menempati posisi yang sama selama belasan tahun, yang berdampak pada mengakarnya zona nyaman, terbentuknya pola kerja yang statis, serta munculnya resistensi terhadap pembaruan, meskipun secara kelembagaan organisasi terbuka terhadap perubahan. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menghambat dinamika inovasi dan pembaruan pola kerja yang menjadi ciri utama budaya adhokrasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa organisasi menunjukkan respons yang relatif cepat terhadap arahan kebijakan baru, terutama yang berkaitan dengan perkembangan teknologi dan reformasi birokrasi. Meskipun implementasinya masih menghadapi hambatan, terutama dari

sisi kompetensi sumber daya manusia, secara kelembagaan telah terdapat inisiatif untuk bergerak menuju sistem kerja yang lebih modern dan inovatif.

Meskipun belum merata, terdapat sejumlah inisiatif dari sebagian pegawai untuk mulai meningkatkan literasi digital dan beradaptasi dengan pola kerja yang lebih modern. Dengan demikian, meskipun implementasi budaya adhokrasi belum sepenuhnya optimal, adanya inisiatif-inisiatif kecil ini dapat menjadi pondasi awal dalam proses transformasi menuju organisasi yang lebih adaptif dan inovatif.

Budaya Market

Budaya market merupakan budaya yang berorientasi pada hasil dan ketercapaian yang telah dilakukan organisasi. Budaya ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan manajemen untuk menilai kinerja yang telah dilakukan pegawai terhadap organisasi. Penilaian ini biasanya dilakukan satu tahun sekali, dengan adanya evaluasi kinerja ini maka dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan yang telah dilakukan organisasi dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut mangkunegara dalam (Supriyadi & Zaharuddin, 2023) evaluasi merupakan penilaian unit kerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam teori Cameron dan Quinn, budaya market dicirikan dengan memiliki kecenderungan orientasi yang kuat terhadap hasil, pencapaian target, dan respon terhadap kebutuhan eksternal. Salah satu indikator dari budaya market adalah berfokus pada target dan pencapaian kinerja, yang terlihat dalam pola kerja Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan. Pada dimensi ini Pusat Pendidikan dan

Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memiliki sistem pengukuran kinerja yang berbasis hasil (*result oriented*). Keberhasilan pelatihan tidak hanya diukur dari output administratif melainkan juga dari *pre-test* dan *post-test* peserta, yang menjadi bagian dari *key performances indicators* (KPI) internal mereka. Proses ini dilakukan untuk memantau sejauh mana pelatihan mampu meningkatkan kompetensi peserta.

Dalam perspektif budaya organisasi, khususnya dari dimensi market culture, hasil ini menunjukkan adanya orientasi pada hasil (*outcome*), akuntabilitas, dan kepuasan pengguna layanan, yang menjadi indikator utama keberhasilan organisasi modern, termasuk dalam sektor publik. Evaluasi ini sejalan dengan semangat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara (Permen PANRB) No. 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS yang menekankan pentingnya kinerja pelayanan publik yang terukur dan berdampak nyata.

Unit evaluasi memegang peranan penting dalam memantau dan menindaklanjuti hasil ini, termasuk mengolah data survei kepuasan peserta yang dilakukan setiap kegiatan pelatihan. Dalam aspek evaluasi kinerja dan tanggapan terhadap umpan balik, Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan tergolong responsif. Kegiatan evaluasi dilakukan secara rutin setiap satu tahun sekali melalui survey kepuasan peserta program pendidikan pelatihan. Hasil survei peserta tidak dibiarkan stagnan, tetapi ditindaklanjuti secara responsif seperti saaf peserta mengeluhkan fasilitas maka

perbaikannya dilakukan segera setelah pelaksanaan kegiatan diklat selesai.

Budaya market yang mulai berkembang di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan (Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan), nilai-nilai Ber-AKHLAK tercermin melalui orientasi organisasi terhadap hasil, kinerja, dan efisiensi pelaksanaan program. Budaya ini tampak dari upaya lembaga dalam melakukan evaluasi menyeluruh terhadap keberhasilan peserta diklat, mutu widyaiswara, serta efektivitas kurikulum yang digunakan. Hasil evaluasi tidak hanya menjadi laporan administratif, tetapi juga dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap kebijakan dan kurikulum diklat.

Budaya Hierarki

Budaya hierarki merupakan budaya yang berfokus pada kestabilan yang kegiatannya disesuaikan dengan prosedur yang baku dan ketat. Budaya ini memberikan tindakan pada visi jangka panjang yang menyangkut kesuksesan organisasi. Budaya hierarki ditandai dengan struktur hierarkis dan kontrol yang kuat. Struktur ini memiliki kecenderungan pengendalian dan stabilitas yang baik. Budaya organisasi yang hierarki dicirikan dengan struktur, prosedur yang telah ditetapkan, dan tingkatan wewenang. Pegawai mengetahui posisi mereka dalam struktur hierarkis organisasi. Budaya ini memiliki beberapa karakteristik utama yaitu peran manajemen yang lebih jelas, sehingga membantu pegawai memahami berbagai tingkatan kepemimpinan.

Dalam teori Cameron dan Quinn, budaya hierarkis ditandai dengan struktur organisasi yang formal, stabilitas tinggi, kepatuhan terhadap aturan, prosedur dan standar operasional yang ketat. Budaya ini menekankan pada kontrol internal dan sangat mengandalkan rantai komando yang jelas saat melakukan pengambilan keputusan. Keberadaan budaya hierarkis tidak bisa dipisahkan dari sifat birokrasi publik yang sejatinya menuntut akuntabilitas, keteraturan, dan kesesuaian dengan regulasi negara. Pusdiklatjemen Badiklat Kemhan yang berada dalam institusi negara, memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi pendidikan dan pelatihan secara terstruktur. Sehingga kebutuhan akan keteraturan, pelaporan formal, dan pengambilan keputusan berjenjang menjadi sebuah keniscayaan.

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memiliki elemen-elemen budaya hierarkis yang cukup menonjol. Hal itu ditandai dari adanya keberadaan sistem prosedur yang jelas dan terdokumentasi, jalur komunikasi yang berjalan secara vertikal, dan pola kerja yang sangat menghormati otoritas berdasarkan jenjang struktural. Karakteristik ini mencerminkan ciri utama budaya hierarkis, yaitu orientasi pada stabilitas dan ketertiban lingkungan organisasi. Pemisahan peran dan tanggung jawab antar-unit atau individu ditetapkan secara eksplisit, pelaksanaan tugas operasional senantiasa mengacu pada instruksi atau arahan langsung dari atasan langsung. Dalam lingkungan kerja semacam ini, loyalitas terhadap sistem dan kepatuhan terhadap norma formal

menjadi nilai-nilai yang dijunjung tinggi yang nantinya akan membentuk nilai-nilai institusional yang kuat.

Hal ini tercermin dari keberadaan SOP yang mendetail, struktur organisasi yang tegas, serta mekanisme pelaporan yang berjalan secara vertikal. Selain itu, pengambilan keputusan umumnya bersifat top-down, dan pelaksanaan kegiatan senantiasa mengacu pada arahan dari pimpinan. Dalam konteks ini, budaya hierarkis berperan penting dalam menjaga efisiensi kerja, konsistensi pelaksanaan diklat, dan kestabilan operasional lembaga. Tidak hanya itu, sistem birokrasi yang tertata memungkinkan keberlangsungan kegiatan tetap berjalan meskipun terjadi pergantian kepemimpinan ataupun penyesuaian kebijakan dari pusat.

Namun demikian, salah satu tantangan dari dominasi budaya hierarkis ini adalah keterbatasan ruang untuk improvisasi dan pengambilan inisiatif dari level bawah. Dalam beberapa kondisi, proses pengambilan keputusan menjadi terhambat karena harus melewati jalur yang panjang. Hal ini diperkuat oleh kutipan staf operasional dan perencanaan yang menyatakan bahwa hambatan saat pelatihan berlangsung harus terlebih dahulu dilaporkan secara berjenjang sebelum dapat diatasi secara langsung di lapangan.

Salah satu alasan mengapa budaya hierarkis di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan tidak bersifat menekan adalah karena struktur yang ada justru dipahami sebagai kerangka kerja yang memastikan kejelasan prosedur, akuntabilitas, dan

kesinambungan operasional. Selain itu, hal ini di pengaruhi oleh durasi masa kerja pegawai yang panjang selama puluhan tahun dan membangun relasi kerja yang bersifat jangka panjang. Dengan pengalaman kerja yang panjang tersebut, para pegawai tidak lagi melihat struktur sebagai alat kontrol yang represif, melainkan sebagai kerangka kerja yang menjaga keberlangsungan, kejelasan, dan keadilan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini menciptakan rasa kepemilikan dan saling pengertian, bahkan dalam batas-batas hierarki yang ketat. Dalam banyak kondisi, relasi antara atasan dan bawahan tidak sekadar bersifat formal, tetapi juga personal dan dialogis, sehingga menumbuhkan suasana kerja yang produktif dan minim konflik.

Pegawai yang telah bekerja dalam sistem ini selama bertahun-tahun menunjukkan tingkat adaptasi yang tinggi terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini membuat pelaksanaan tugas berjalan lebih tertib dan terkoordinasi, karena setiap langkah kerja telah ditentukan secara rinci dalam dokumen formal yang menjadi acuan bersama. Dalam konteks ini, hierarki tidak dipandang sebagai bentuk pembatasan, melainkan sebagai alat untuk menjaga stabilitas dan efisiensi, khususnya dalam kegiatan pelatihan yang memerlukan penjadwalan, administrasi, dan pengambilan keputusan secara sistematis. Kepatuhan terhadap SOP dan jalur struktural telah menjadi bagian dari budaya kerja yang tertanam, sehingga meskipun terdapat tantangan atau perubahan eksternal, organisasi tetap mampu merespons dengan terstruktur tanpa kehilangan arah kerja.

Lebih jauh, budaya hierarkis dalam konteks Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memainkan peran penting dalam menjaga konsistensi operasional organisasi, terutama di tengah perubahan kebijakan, pergantian kepemimpinan, atau penyesuaian terhadap regulasi nasional. Struktur birokrasi yang jelas dan mekanisme kerja yang terdokumentasi dalam bentuk SOP menjadi elemen utama yang menjamin efisiensi dan kesinambungan pelaksanaan program. Kejelasan prosedur ini memungkinkan setiap unit kerja tetap berjalan pada koridor yang telah ditetapkan, tanpa tergantung pada individu tertentu. Dengan kata lain, budaya hierarkis di Pusdiklat berfungsi sebagai sistem stabilisasi yang memastikan bahwa nilai-nilai organisasi tetap terjaga dan pelaksanaan tugas berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, bahkan dalam kondisi dinamis sekalipun.

Meskipun begitu, dominasi budaya hierarkis memerlukan keseimbangan agar tidak menghambat inovasi atau menutup ruang partisipasi. Berdasarkan temuan di lapangan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan menunjukkan adanya praktik komunikasi terbuka yang bersifat informal meskipun belum terlembaga secara sistematis. Dialog antarpegawai, pertukaran pendapat dalam rapat, serta ruang untuk menyampaikan saran dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan menjadi indikasi bahwa struktur formal tidak selalu membatasi interaksi kerja. Beberapa keputusan bahkan diambil melalui musyawarah yang melibatkan pegawai lintas

jabatan, terutama dalam hal operasional pelatihan di lapangan.

Ini menunjukkan bahwa meskipun pola kerja tetap berpijak pada standar operasional prosedur (SOP) dan garis komando, dalam praktiknya terdapat fleksibilitas dan adaptasi sosial yang berkembang dari relasi kerja jangka panjang antarsesama pegawai. Dengan kata lain, struktur hierarkis tidak berdiri sendiri sebagai sistem yang kaku, melainkan berjalan berdampingan dengan dinamika informal yang turut menjaga efektivitas kerja organisasi.

Budaya hierarkis yang kuat di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badiklat Kemhan tercermin dari struktur organisasi yang birokratis, sistem pengambilan keputusan yang top-down, serta tingginya kepatuhan terhadap regulasi dan standar operasional prosedur (SOP).

Dengan demikian, budaya hierarkis di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan tidak dapat dipandang secara sempit sebagai kekakuan birokrasi belaka, melainkan sebagai bagian dari karakter institusional yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang teratur, terstruktur, dan berorientasi pada keteraturan serta tanggung jawab. Integrasi budaya hierarkis dengan elemen budaya clan yang kuat menjadi kekuatan tersendiri dalam menjaga efektivitas kinerja dan kohesi sosial dalam organisasi pemerintah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat di simpulkan bahwa Pusat

Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memiliki budaya klan yang mendominasi. Hal ini tercermin dengan hubungan antarpegawai yang kuat, suasana kerja yang kental dengan kekeluargaan, serta semangat loyalitas dan stabilitas yang dijunjung tinggi. Disamping itu, budaya hierarkis yang ada di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan juga memiliki peran yang cukup kuat. Struktur organisasi yang birokratis dan kepatuhan terhadap prosedur menjadi ciri menonjol yang mempengaruhi pengambilan keputusan dan fleksibilitas kerja.

Meskipun begitu, secara kelembagaan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan cukup terbuka pada perubahan dan inovasi. Namun, tantangan terhadap itu muncul dari ketidaksiapan pegawai dalam beradaptasi terhadap digitalisasi. Kendala ini bersumber pada minimnya literasi digital dan resistensi terhadap pola kerja modern. Meskipun ada inisiatif yang dilakukan oleh beberapa pegawai namun implementasi terhadap teknologi masih belum sepenuhnya optimal. Secara keseluruhan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan memiliki landasan kuat untuk terus berkembang dalam menghadapi tantangan reformasi dan kebutuhan kompetensi SDM pertahanan.

Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran dibawah ini yang bisa dijadikan sebagai saran dan bahan pertimbangan bagi Pusat Pendidikan dan Pelatihan Manajemen

Pertahanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pertahanan agar dapat meningkatkan performa kinerja, yaitu :

- 1) Perlunya dilakukan pelatihan teknis secara berkala dan tersegmentasi sesuai dengan tingkat pemahaman pegawai terhadap sistem kerja berbasis digital. Kegiatan pelatihan tidak cukup hanya sekali dalam bentuk sosialisasi, tetapi perlu disusun secara bertahap dan aplikatif, disertai pendampingan teknis yang langsung menyentuh tugas harian pegawai.
- 2) Perlunya pendampingan kerja dalam melakukan perubahan sistem kerja berbasis digital. Pendampingan ini akan membantu rekan kerja lainnya dalam mengoperasikan aplikasi kerja, sekaligus menjadi penghubung antara kebijakan organisasi dan pelaksanaan teknis dilapangan.

Perlunya dipertimbangkan kebijakan rotasi internal yang lebih dinamis agar pegawai tidak terjebak dalam rutinitas yang stagnan. Rotasi tidak hanya penting untuk pengembangan individu, tetapi juga seavafai mekanisme penyegaran organisasi guna mendukung tumbuhnya budaya kerja yang adaptif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshaikh, M. (2020). Developing cybersecurity culture to influence employee behavior: A practice perspective. *Computers & Security*, 98, 102003.
- Asbari, M., Purwanto, A., Ong, F., Mustikasiwi, A., Maesaroh, S., Mustofa, M., Hutagalung, D., & Andriyani, Y. (2020). Impact of hard skills, soft skills and organizational culture: lecturer innovation competencies as mediating. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 101–121.
- Firmansyah, H. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.).
- Fortuna, A., Sekarlaras, A., Huliselan, J. J., Pelita, U., Tangerang, H., Culture, H., & Capabilities, K. T. (2022). *Pengaruh Kontribusi Budaya Organisasi Dan*. 647–668.
- Harun, M., Jasuli, D., & Suwandi, A. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI MELALUI PENDEKATAN BUDAYA ORGANISASI DI KABUPATEN SUMENEP. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(7), 2769–2786.
- Indraningrat, A. A. N., Widayani, A. A. D., & Vipraprastha, T. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pergi Berlibur Indonesia. *EMAS*, 3(3), 23–34.
- Jufrizen, J., & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(1), 66–79.
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The interplay of leadership styles, innovative work behavior, organizational culture, and

- organizational citizenship behavior. *Sage Open*, 10(1), 2158244019898264.
- Lizardo, J., Samsudin, A., & Permadi, A. (2020). *Inovasi: Konsep, Manajemen, Strategi*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Marlius, D., & Sari, L. M. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Rotasi Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 462–477.
- Oktavia, R., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 2(4), 993–1005.
- PABI, N. (2023). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT PLN (PERSERO) PUSDIKLAT RAGUNAN JAKARTA*. UNIVERSITAS MERCU BUANA.
- Praditya, R. A. (2022). Peran mediasi budaya organisasi dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional dan efektivitas organisasi: A Mini Review. *International Journal Of Social, Policy And Law*, 3(1), 29–34.
- Putra, G. P., Jatmika, D., Hariyono, T. A., Jahri, M., & Sampurnawati, S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Pendidikan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) SKPD Kamtrantib pada Satpol PP dan Damkar Provinsi Kalimantan Selatan. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 20–30.
- Putro, P. U. W. (2020). *Perilaku Organisasi*. UNIPMA Press.
- Qurtubi, H. A. (2020). *Perilaku organisasi*. Jakad Media Publishing.
- Rahmawati, W., Asbari, M., & Cahyono, Y. (2023). Nilai Moral dan Etika: Perspektif Emile Durkheim. *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(02), 12–16.
- Rismawati, S. E., & Mattalata, S. E. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Supriyadi, S. T. P., & Zaharuddin, S. E. (2023). Evaluasi kinerja organisasi. *Manajemen & Evaluasi Kinerja Organisasi: Implementasi Pada Pendidikan Anak Usia Dini*, 1, 308–320.
- Sutoro, M., Mawardi, S., & Sugiarti, E. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Scientific*

- Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4), 411–420.
- Tebay, V. (2021). *Perilaku organisasi*. Deepublish.
- Thalia, H., & Khadijah, R. F. (n.d.). ADAPTASI INTEGRASI BUDAYA KLAN DAN BUDAYA ADHOKRASI: REKOMENDASI UNTUK ORGANISASI DALAM MENGHADAPI TANTANGAN ERA SOCIETY 5.0. *PROSIDING*.
- Wahyudin, H. (2022). Budaya Organisasi. *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*, 1(3).
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123–138.

Makna Simbolik Beluk Dalam Tradisi Masyarakat Sunda

Mahardiansyah Suhadi¹⁾, Renaldi Permana²⁾, Satria Yuda Permana³⁾

1)Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi & Desain, ARS University, Indonesia

2)Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi & Desain, ARS University, Indonesia

3)Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi & Desain, ARS University, Indonesia

Email: mahardiansyah@ars.ac.id renaldi@ars.ac.id satriayudapermana@gmail.com

Received: July 14, 2025 | Accepted: October 15, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Beluk merupakan salah satu bentuk seni vokal tradisional yang hidup dalam budaya masyarakat Sunda, terutama di wilayah Priangan. Sebagai bagian dari kesenian lisan, beluk tidak hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga mengandung nilai-nilai simbolik yang merefleksikan pandangan hidup, sistem nilai, dan struktur sosial masyarakat Sunda. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji makna simbolik yang terkandung dalam praktik seni beluk, baik dari segi bentuk pertunjukan, lirik, intonasi vokal, maupun konteks sosial tempat seni ini berkembang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori interaksionisme simbolik sebagai landasan analisis, penelitian ini menyoroti bagaimana simbol-simbol dalam beluk dimaknai oleh masyarakat, serta bagaimana makna tersebut dibentuk, dipertahankan, dan diwariskan melalui interaksi sosial. Hasil kajian menunjukkan bahwa beluk memuat simbol-simbol kultural yang mencerminkan nilai keselarasan dengan alam, keteguhan moral, spiritualitas, serta penghormatan terhadap leluhur. Simbol-simbol tersebut diinternalisasi oleh masyarakat melalui proses pewarisan budaya secara lisan dan menjadi bagian penting dalam identitas budaya Sunda. Dengan demikian, beluk bukan sekadar ekspresi seni, melainkan juga wahana komunikasi nilai-nilai budaya yang memperkuat ikatan sosial dan kontinuitas tradisi dalam masyarakat Sunda.

Kata Kunci: beluk, simbolik, masyarakat Sunda, tradisi, interaksionisme simbolik

Abstract

Beluk is a traditional form of vocal art that thrives within the cultural life of the Sundanese people, particularly in the Priangan region of West Java, Indonesia. As an oral performance art, beluk functions not only as entertainment but also as a medium that conveys symbolic meanings reflecting the worldview, value systems, and social structure of Sundanese society. This study aims to explore the symbolic meanings embedded in the practice of beluk, including its performance elements, lyrics, vocal intonation, and the socio-cultural contexts in which it is performed. Using a qualitative approach and grounded in the theory of symbolic interactionism, this research examines how symbols within beluk are interpreted by the community, and how these meanings are constructed, maintained, and transmitted through social interaction. The findings reveal that beluk contains cultural symbols that represent values of harmony with nature, moral integrity, spirituality, and reverence for ancestors. These symbols are internalized through oral cultural transmission and play a crucial role in preserving the cultural identity of the Sundanese people. Thus, beluk serves

*Corresponding author.

E-mail: mahardiansyah@ars.ac.id

not merely as an artistic expression, but also as a communicative vehicle for cultural values that strengthens social cohesion and the continuity of tradition within Sundanese society.

Keywords: *beluk, symbolism, Sundanese society, tradition, symbolic interactionism*

PENDAHULUAN

Suatu budaya memiliki ciri khas yang menggambarkan kebudayaan tersebut (Apriyani, 2020; Liliweri, 2019). Ciri khas yang tampak dari suatu budaya salah satu diantaranya berupa ritual, makanan, ataupun pakaian (Pongbangnga et al., 2023). Ritual menjadi salah satu serangkaian tindakan yang dilakukan secara berulang dan memiliki makna dalam pelaksanaannya dan dipercaya oleh kelompok masyarakat adat tersebut (Andung, 2010; Ni'ma Tuljanna et al., 2023). Kelahiran sebuah kesenian tradisional dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain letak geografis, mata pencaharian, kepercayaan, pola hidup, dan Pendidikan (Mardiah, 2025; Sahabuddin et al., 2021). Hal ini dilakukan atas dasar kepercayaan yang sudah dianut pada zaman leluhurnya sebagai bukti tetap melestarikan nilai-nilai yang bersifat kearifan lokal dan mereka percaya bahwa kebiasaan yang dilakukan para leluhur merupakan suatu budaya yang di antaranya melahirkan keanekaragaman kesenian tradisional (Derizal et al., 2024; Solikah et al., 2024). Keberadaannya sering diyakini memiliki kekuatan dan mengandung nilai-nilai yang harus dipatuhi (P., 2013; Yanzi, 2018). Nilai-nilai yang terkandung dipercaya secara turun temurun hal itu merupakan wujud dari kearifan lokal akan ciri dari suatu budaya tertentu khususnya disini adalah masyarakat sunda (Abdullah, 2017; Octavia & Nurlatifah, 2020).

Masyarakat sunda yang secara geografis dan demografis

penduduknya bermata pencaharian sebagai petani, menempatkan sosok Dewi Sri menjadi pusat tujuan utama dalam kebudayaan masyarakat agraris (Hidayat, 2017; Wulansary, 2024). Berbagai upacara yang dilakukan masyarakat tani tidak terlepas dari kepercayaan dan penghormatan atau pemujaan kepada Nyi pohaci (APRIANI et al., 2021; Nurhasanah & others, 2021). Kesenian daerah merupakan suatu perwujudan budaya yang memiliki prinsip dan nilai-nilai luhur yang harus dijunjung tinggi keberadaannya (Gustianingrum & Affandi, 2016). Karena itu di dalam perkembangan kebudayaan perlu ditumbuhkan kemampuan masyarakat dalam memahami dan mengamalkan nilai-nilai kebudayaan daerah (Hasanah, 2015). Agar seni daerah itu tidak hilang maka diperlukan adanya pewarisan kebudayaan kepada generasi muda agar tumbuh rasa cinta terhadap kesenian daerah tersebut (Abid, 2019; Zulkarnain, 2025). Kesenian daerah ini tidak terlepas dari tradisi yang tiap daerahnya memiliki tradisinya masing – masing, dan tradisi tersebut biasanya turun temurun (Fahira et al., n.d.). Kesenian Beluk sering kali hadir dalam berbagai peristiwa adat seperti ritual pertanian, upacara kematian, dan acara keagamaan (Shidiq & Rizki, 2021; Wahyudin et al., 2023). Setiap pertunjukannya memuat pesan moral, nilai spiritual, serta pandangan hidup masyarakat setempat (Setiaji et al., 2024). Oleh karena itu, makna Beluk tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan kultural tempat ia tumbuh dan berkembang (Manggala, 2018). Melalui lensa interaksionisme

simbolik, Beluk dipahami sebagai produk komunikasi simbolik yang merefleksikan nilai-nilai komunitas dan sebagai sarana pembentukan identitas kultural masyarakat Sunda (Hutapea, 2017; Novianti & Sos, 2021; Saputri, 2022).

Dalam memahami praktik Beluk, pendekatan teori **interaksionisme simbolik** menjadi relevan untuk mengungkap dimensi makna yang terkandung di dalamnya. Interaksionisme simbolik menekankan bahwa makna sosial tidak bersifat objektif dan tetap, melainkan dibentuk, dinegosiasikan, dan dimodifikasi melalui proses interaksi sosial (A. Smith, 2021; Efendi et al., 2024). Setiap elemen dalam kesenian Beluk, baik lirik, teknik vokal, hingga konteks pertunjukannya, merupakan simbol-simbol budaya yang dipahami melalui kesepakatan sosial dalam masyarakat Sunda (Manggala, 2018). Kesenian tradisional seringkali digunakan sebagai sarana yang digunakan masyarakat lokal untuk mengekspresikan rasa keindahan dari dalam jiwa manusia, merupakan suatu hasil ekspresi hasrat manusia akan keindahan dengan latar belakang tradisi atau sistem budaya masyarakat pemilik kesenian (Fauzan & Nashar, 2017). Di Provinsi Jawa Barat, yang mayoritas dihuni oleh masyarakat Suku Sunda, memiliki banyak kekayaan budaya, baik yang bersifat material (berwujud) maupun immaterial (tidak berwujud). Kekayaan budaya tersebut berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan setempat, bergerak secara dinamis meskipun di Tengah pesatnya perkembangan zaman dan pesatnya teknologi di era modernisasi dan digitalisasi saat ini, hal ini sebagai hasil dari cipta, karya, dan karsa masyarakatnya yang tetap terus

mereka jaga sebagai wujud identitas akan budaya itu sendiri. (Rosadi & Iswanto, 2022). Interaksionisme simbolik juga memberikan pemahaman bahwa identitas budaya, seperti halnya yang tercermin dalam Beluk, bukanlah sesuatu yang statis, melainkan terus-menerus dikonstruksi melalui praktik sosial (Wahyudin et al., 2023). Masyarakat Sunda melalui praktik Beluk tidak hanya mempertahankan tradisi leluhur, tetapi juga membentuk dan membarui identitas budaya mereka seiring dengan perubahan sosial yang terjadi (Shidiq & Rizki, 2021). Dengan demikian, Beluk bukanlah artefak masa lalu yang beku, melainkan wujud ekspresi budaya yang hidup dan bertransformasi.

Pesatnya modernisasi dan perkembangan teknologi saat ini menuntun para pelaku dan penikmat akan nilai seni suatu kebudayaan untuk berperan aktif dan responsif mengikuti perkembangannya dan berjalan secara dinamis dengan adaptif terhadap fenomena seni budaya tersebut, dalam pengkajian seni budaya, seni adalah salah satu dari perangkat simbolik pengungkap perasaan atau simbol ekspresif yang muncul dari dalam diri manusia (Shidiq & Rizki, 2021). Salah satu bentuk komunikasi simbolik yang khas dalam kebudayaan sunda adalah seni vokal beluk. Beluk merupakan tradisi vokal khas sunda yang dilantunkan tanpa iringan alat music, dengan gaya melodi yang khas, yang biasanya digunakan oleh para petani, ketika berladang saling bersahut dari satu ladang ke ladang lainnya, dengan menggunakan teknis seni vokal beluk (Nurfajrin, 2023). Selain itu juga seni beluk digunakan pada suatu acara perkumpulan, dan juga tidak jarang

digunakan untuk memberikan informasi kepada tetangga jika ada bahaya atau bencana untuk mengingatkan dan waspada, mengingat pada masa zaman itu teknologi pengeras suara di daerah-daerah terpencil yang masih banyak persawahan dan tanah ladang membuat jarak dari satu rumah tinggal ke rumah lainnya memiliki jarak yang cukup jauh (Manggala, 2018). Dalam konteks komunikasi seni beluk merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia pada zaman dahulu karena jika dikaji dalam komunikasi ada pesan yang tersirat dari yang disampaikan. Dalam konteks budaya, komunikasi tidak hanya berlangsung secara verbal, tetapi juga melalui simbol-simbol yang memiliki makna khusus bagi kelompok masyarakat tertentu pada masa itu yang masih belum banyak mengandalkan pesatnya perkembangan teknologi, cara komunikasi dengan menggunakan metode beluk tersebut serupa dengan komunikasi verbal (Rahim et al., 2024).

Komunikasi verbal adalah cara berkomunikasi yang paling mudah, dilakukan melalui kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis (Purba & Siahaan, 2022). Melalui komunikasi ini, manusia dapat menyampaikan perasaan, emosi, pikiran, dan informasi dengan jelas. Komponen penting dalam komunikasi verbal adalah bahasa, karena berfungsi sebagai media untuk menerjemahkan gagasan saat berinteraksi (Purba & Siahaan, 2022). Beluk adalah seni vokal tradisional yang mengandalkan **pengucapan tembang (pupuh)** secara langsung tanpa iringan alat musik, sehingga komunikasi verbal menjadi media utama untuk menyampaikan isi

cerita, ajaran moral, dan nilai-nilai budaya (Manggala, 2018). Melalui komunikasi verbal yang terstruktur dalam bentuk pupuh, pesan-pesan leluhur diwariskan dari generasi ke generasi, dengan demikian kelestarian seni beluk sangat bergantung pada keterampilan komunikasi verbal para pelantunnya, yang harus mampu menghidupkan makna melalui suara, & intonasi (Nurfajrin, 2023). Kesenian Beluk tidak semata-mata berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga memiliki peran penting dalam aspek sosial, budaya, dan spiritual masyarakat, sebagai bagian yang menyatu dengan tradisi lokal, Beluk kerap tampil dalam berbagai upacara adat, perayaan tradisional, serta kegiatan komunitas (Shidiq & Rizki, 2021). Lirik dan lantunan suara dalam kesenian ini mencerminkan pandangan hidup Masyarakat yang mengedepankan keseimbangan antara manusia, alam, dan Tuhan sebagai nilai utama (Rosadi & Iswanto, 2022). Namun, di tengah derasnya arus modernisasi saat ini, minat dan pemahaman generasi muda terhadap Beluk mengalami pergeseran makna dan berkurangnya minat dalam melestarikannya. Banyak anak muda yang tidak mengenal bahkan belum pernah menyaksikan pertunjukan Beluk secara langsung, dan hanya menganggap beluk adalah sejarah yang pernah ada dan dimainkan pada masa lampau, hal itu salah satunya karena wujud pelestarian seni beluk yang sudah jarang dimainkan dan digunakan diiringi dengan pesatnya perkembangan teknologi yang semakin cepat.

Namun, seiring dengan perubahan zaman dan arus modernisasi, eksistensi Beluk mulai terpinggirkan. Banyak generasi muda yang tidak lagi mengenali makna-

makna simbolik dalam kesenian ini. Oleh karena itu, penting untuk menggali kembali dan menafsirkan kesenian Beluk dalam konteks teoritis yang mampu menjelaskan dinamika sosial-budaya secara mendalam. Pendekatan interaksionisme simbolik memberikan ruang untuk melihat Beluk bukan sekadar sebagai warisan budaya, tetapi sebagai sistem komunikasi yang hidup dan bermakna dalam kehidupan sosial masyarakat Sunda (A. Smith, 2021). Teknologi komunikasi telah menjadi bagian integral dari eksistensi manusia. Dengan masuknya teknologi ini ke dalam budaya, interaksi manusia dan pertukaran budaya menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. (Setiawan, 2018). Teknologi yang terus maju, termasuk internet, media social, dan beragam platform digital, telah merevolusi cara manusia berkomunikasi, berinteraksi, dan berbagi informasi. (Alamsyah et al., 2024). Teknologi dan informasi yang terus berkembang bukan hanya berdampak pada ekonomi dan Pendidikan, melainkan juga merevolusi pola serta nilai-nilai budaya yang sudah lama terbentuk. Kita sekarang berada di dunia yang sepenuhnya terdigitalisasi dan saling terhubung, di mana informasi dan budaya dapat dipertukarkan dalam waktu yang sangat cepat, tanpa batasan ruang dan waktu (Sugihartati, 2011). Di tengah derasnya arus globalisasi dan modernisasi, tradisi *beluk* menghadapi tantangan pelestarian, namun demikian, di tengah arus globalisasi, urbanisasi, dan penetrasi budaya populer, eksistensi Beluk mulai mengalami tantangan yang serius. Generasi muda semakin jarang bersentuhan dengan tradisi ini, baik secara langsung maupun melalui media. Pemahaman terhadap nilai-

nilai simbolik dalam Beluk pun mulai memudar. Padahal, jika ditelaah lebih dalam, Beluk menyimpan potensi besar sebagai media pendidikan karakter, penguatan identitas lokal, serta pelestarian nilai-nilai luhur masyarakat (Tila, 2023). Studi terhadap kesenian Beluk melalui perspektif interaksionisme simbolik menjadi penting untuk menggali ulang makna-makna simbolik yang terkandung di dalamnya, sekaligus memahami bagaimana simbol-simbol tersebut berperan dalam membentuk identitas dan realitas sosial masyarakat Sunda (Efendi et al., 2024). Pendekatan ini tidak hanya memperkaya kajian kebudayaan lokal, tetapi juga membuka ruang refleksi kritis terhadap dinamika pelestarian budaya di tengah perubahan zaman. Kajian semacam ini diharapkan dapat memperkuat kesadaran kolektif akan pentingnya menjaga keberlanjutan warisan budaya sebagai bagian dari jati diri bangsa.

Oleh karena itu, penting untuk menggali dan memahami makna komunikasi simbolik dalam *beluk* sebagai bagian dari upaya pelestarian warisan budaya Sunda. Dengan memahami cara masyarakat Sunda menggunakan *beluk* sebagai media komunikasi simbolik, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika budaya lokal serta kearifan yang terkandung di dalamnya, pada penjelasan mengenai latar belakang mengenai kesenian *beluk* ini akan menitik fokuskan pada ‘Makna Simbolik Beluk Dalam Tradisi Masyarakat Sunda’.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian

deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data primer dan sekunde (Roosinda et al., 2021). Data primer didapatkan melalui penelitian lapangan dengan cara observasi dan wawancara mendalam terhadap informan (Achjar et al., 2023). Informan yang di wawancarai terdiri dari pelaku seni beluk, budayawan serta sejarawan. Observasi secara langsung oleh peneliti dilakukan dengan mengikuti pelaku seni beluk dalam melaksanakan tradisi ngabeluk yang dilaksanakan di kota subang. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi Pustaka dan data tertulis yang di dapat dari instansi terkait

Interaksionisme simbolik adalah teori dalam sosiologi yang menekankan pentingnya simbol, makna, dan interaksi sosial dalam membentuk realitas social (Carter & Fuller, 2015). Teori ini berpijak pada pemikiran bahwa makna dibentuk dan dimodifikasi melalui proses interaksi antara individu dalam masyarakat (Quist-Adade, 2019). Teori ini menekankan bahwa manusia bertindak berdasarkan makna yang mereka berikan terhadap sesuatu, dan makna itu muncul dari interaksi sosial serta dimodifikasi melalui interpretasi individu (Denzin, 2008).

Dalam teori interaksionisme simbolik, terdapat tiga konsep utama yang menjadi fondasi pemahaman terhadap proses interaksi sosial, yaitu **makna (meaning)**, **interaksi sosial (interaction)**, dan **interpretasi diri (self-interpretation)** (Carter & Fuller, 2015; Denzin, 2008). Pertama, makna menjadi dasar dari tindakan manusia; individu bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna yang mereka lekatkan pada hal tersebut. Kedua, makna tersebut tidak muncul begitu saja, melainkan

dibentuk dan dikembangkan melalui interaksi sosial antar individu. Ketiga, individu tidak hanya bereaksi secara pasif terhadap simbol-simbol sosial, tetapi secara aktif menafsirkan makna tersebut melalui proses berpikir dan refleksi pribadi sebelum mengambil Tindakan (Charmaz et al., 2019). Ketiga konsep ini saling terkait dan membentuk cara individu memahami dunia sosial serta peran mereka di dalamnya (Quist-Adade, 2019).

Sejalan dengan hal tersebut berdasarkan teori interaksionisme simbolik, hubungan antara manusia dalam Masyarakat terbentuk secara alami melalui proses intraksi. Dalam interaksi ini, individu menciptakan dan menggunakan symbol-simbol untuk saling memahami. Symbol-simbol tersebut dapat berupa suara atau vocal, Gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan bahas tubuh lainnya. Semuanya dilakukan secara sadar sebagai benuk komunikasi yang bermakna antar sesame.(Efendi et al., 2024). Interaksi antar individu dalam teori ini dikembangkan melalui simbol-simbol, yang tidak hanya terbatas pada bahasa verbal atau ujaran, tetapi juga mencakup bentuk-bentuk komunikasi non-verbal. Simbol-simbol tersebut antara lain berupa gerakan tubuh (gesture), suara atau vokal, ekspresi wajah, postur tubuh, serta bentuk-bentuk bahasa tubuh lainnya yang dilakukan secara sadar oleh individu sebagai bagian dari penyampaian pesan atau makna kepada orang lain. Melalui simbol-simbol ini, individu memberikan makna terhadap situasi sosial, memahami tindakan orang lain, dan menyesuaikan perilaku mereka dalam proses interaksi social (A. Smith, 2021).

Dengan demikian, interaksionisme simbolik menekankan bahwa makna sosial tidak melekat secara tetap pada objek atau tindakan, melainkan dibentuk melalui proses interpretasi dan interaksi yang terus berlangsung, individu tidak sekadar bereaksi terhadap rangsangan, tetapi secara aktif menafsirkan simbol-simbol sosial berdasarkan pengalaman, konteks, dan interaksi yang terjadi (Denzin, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kerangka interaksionisme simbolik, setiap elemen dalam pertunjukan Beluk mulai dari intonasi suara, pemilihan syair, hingga cara penyampaian vocal dapat dipahami sebagai simbol yang dimaknai secara kolektif oleh pelaku dan pendengarnya. Proses pertukaran makna ini berlangsung dalam interaksi sosial yang berulang, di mana makna-makna kultural yang melekat pada Beluk tidak bersifat tetap, melainkan terus-menerus dinegosiasikan dan dikonstruksi melalui pengalaman bersama. Oleh karena itu, Beluk berfungsi bukan hanya sebagai media hiburan atau ritual, tetapi juga sebagai medium komunikasi simbolik yang memperkuat kohesi sosial dan memperdalam kesadaran identitas budaya masyarakat Sunda.

Makna sebagai Hasil Interaksi Sosial

Lirik-lirik dalam Beluk sering kali memuat simbol dan metafora yang dipahami secara kolektif oleh komunitasnya. Misalnya, nyanyian dalam Beluk bisa menyampaikan nasihat hidup, harapan, atau nilai-nilai kearifan lokal yang diwariskan dari generasi ke generasi. Makna dari nyanyian tersebut tidak bersifat tetap,

tetapi dibentuk dari pengalaman bersama dalam konteks sosial tertentu

Seni Beluk muncul dari kebiasaan Masyarakat peladang atau huma yang berkomunikasi untuk memberitahukan keberadaan mereka di saung-saung yang berjauhan. mereka saling celuk “panggil” atau ngagorowok “berteriak” dan bersahutan. (P., 2013) Beluk berasal dari kata celuk dalam bahasa Sunda yang artinya memanggil dari kejauhan. Tradisi ini berasal dari kebiasaan masyarakat ladang (ngahuma) yang tinggalnya berpindah-pindah dan berjauhan. (Tila, 2023) Kondisi daerah berladang umumnya memiliki jarak yang cukup jauh antara satu lahan dengan lahan lainnya. Oleh karena itu, para petani harus menggunakan suara yang nyaring dan berfrekuensi tinggi (meluk) agar bisa berkomunikasi dari kejauhan. Gngguan Binatang buas merupakan ancaman serius bagi keselamatan penduduk kala itu. Hewan-hewan buas tersebut akan lebih buas jika mencium aroma amis dari Wanita yang baru melahirkan. Untuk mengusirnya, Upaya biasanya dilakukan pada malam hari. mereka saling celuk (berteriak keras). Ciri khasnya adalah berbunyi “aeu” yang dipercaya Masyarakat dapat mengusir Binatang buas dari rumah dan ladang mereka. Suara ini diyakini sama dengan suara hewan paling buas. Kemudian para Masyarakat atau petani sering berkomunikasi satu sama lain pada siang harinya dengan suara bernada yang tinggi untuk memastikan keberadaan mereka, sekaligus sebagai hiburan Pelepas sepi. Seiring berjalannya waktu, beluk yang awalnya sebagai alat berkomunikasi dan pelindung, kini telah berkembang menjadi seni pertunjukan.

Seni beluk merupakan salah satu bentuk kesenian tradisional khas Sunda yang unik karena karakteristiknya sebagai seni vokal tanpa iringan alat music (Setiaji et al., 2024). Beluk biasanya dinyanyikan dengan teknik khusus yang membutuhkan kekuatan dan keahlian vokal yang tinggi (APRIANI et al., 2021). Seni ini tidak hanya menjadi hiburan, tetapi juga memiliki fungsi ritual dan simbolik dalam berbagai kegiatan masyarakat Sunda, seperti acara keagamaan dan upacara adat.

Kesenian Beluk adalah kesenian pertunjukan tradisional atau jenis kesenian pertunjukan rakyat yang telah lama hidup, tumbuh dan berkembang dikalangan Masyarakat sunda secara turun temurun. Keberadaannya telah menjadi bagian dari aspek kebudayaan masyarakat pendukungnya. Sementara itu, apabila dilihat berdasarkan fungsinya, seni Beluk merupakan jenis kesenian yang berfungsi sebagai sarana ritual. Namun dalam perkembangan selanjutnya kesenian Beluk ini mengalami perkembangan dengan adanya perubahan fungsi dari sarana ritual yang menjadi sarana hiburan atau rekreatif pribadi bagi masyarakat yang menikmatinya. Yang tidak bisa dipisahkan dari pertunjukkan kesenian Beluk adalah cerita yang akan disampaikan.

Nilai budaya yang terdapat

Hasil pengamatan dan wawancara dengan pelaku dan pemerhati kesenian Beluk menunjukkan bahwa Beluk tidak hanya berfungsi sebagai ekspresi seni, tetapi juga sebagai simbol spiritual dan identitas budaya masyarakat Sunda, khususnya di wilayah pedesaan. Beluk digunakan dalam berbagai upacara adat, seperti ruwatan,

hajat bumi, dan ritual tolak bala, yang semuanya memiliki makna mendalam bagi masyarakat.

Dalam perspektif interaksionisme simbolik, unsur-unsur dalam Beluk seperti intonasi vokal, pilihan kata, serta struktur lirik memiliki makna yang tidak terlepas dari interaksi sosial dan nilai-nilai budaya lokal. Pelaku Beluk memahami lirik-lirik mereka sebagai bentuk komunikasi antara manusia dengan leluhur atau kekuatan alam. Mereka meyakini bahwa getaran suara dalam Beluk memiliki energi spiritual tertentu yang hanya dapat dimaknai oleh orang-orang yang telah menjadi bagian dari tradisi tersebut. Sebagai contoh, ketika seorang pelaku Beluk melantunkan syair dengan nada tinggi sambil menahan napas panjang dan bergetar di akhir bait, hal tersebut dimaknai sebagai bentuk penghormatan dan pemanggilan kepada roh leluhur agar memberikan keselamatan dalam kegiatan bertani. Nada tinggi itu bukan sekadar teknik vokal, tetapi simbol kekuatan batin dan hubungan spiritual antara manusia dengan alam serta leluhurnya.

Kesenian Beluk dikategorikan sebagai kesenian Buhun yang masih dipertahakan dalam pementasan Beluk selain menggandalkan olah suara dan cerita yang di bawakan beluk juga seringkali menggunakan alat pengiring seperti rebab dan kendang dan berbagai hidangan untuk di santap bersama-sama. Di sini kita melihat bahwa kesenian ini memiliki keunikan dan kekhasanya sendiri dalam proses pementasan, sampai sekarang kesenian Beluk masuk dalam jajaran kesenian daerah yang menjadi ikon budaya, adat istiadat. Nilai budaya yang ada pada kesenian ini memberi arahan

pada hidup masyarakat layaknya leluhur mereka (APRIANI et al., 2021).

Dalam Beluk, suara, intonasi, dan gaya vokal merupakan simbol-simbol penting yang merepresentasikan nilai-nilai spiritual dan hubungan manusia dengan alam atau leluhur. Setiap nada dan getaran vokal memiliki peran simbolik yang dalam, dan dipahami melalui proses sosialisasi dalam komunitas adat. Di sisi lain, seni beluk mengandung nilai-nilai budaya dan kearifan lokal yang sangat penting untuk dilestarikan. Beluk mengajarkan tentang harmoni dengan alam, kebersamaan, dan spiritualitas, yang merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat Sunda. Kebudayaan merupakan bagian dari sebuah perangkat atau alat untuk menunjukkan ekspresi manusia. Lebih dari itu bisa disimpulkan keseluruhan perihal kebudayaan itu bisa dinyatakan sebagai alat untuk menyatakan eksistensi manusia itu sendiri. (Shidiq & Rizki, 2021) Di sisi lain, seni beluk mengandung nilai-nilai budaya dan kearifan lokal yang sangat penting untuk dilestarikan. Beluk mengajarkan tentang harmoni dengan alam, kebersamaan, dan spiritualitas, yang merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat Sunda. Nilai-nilai ini sejalan dengan konsep hidup yang sederhana dan dekat dengan alam, yang masih relevan dengan kondisi Masyarakat saat ini yang semakin sadar akan pentingnya menjaga keseimbangan lingkungan dan hidup berkelanjutan

Identitas dan Interaksi Komunal

Dalam struktur sosial masyarakat adat Sunda, interaksi komunal menjadi fondasi dalam menjaga harmoni dan keberlanjutan

nilai-nilai tradisional. Beluk memiliki peran penting sebagai alat untuk membangun dan memperkuat interaksi komunal tersebut. Pertunjukan Beluk sering kali dilakukan secara kolektif, baik sebagai kegiatan religius, bentuk solidaritas sosial, maupun hiburan bersama. Melalui praktik bersama tersebut, terbentuk relasi antarindividu yang saling terhubung dalam jaringan makna simbolik yang sama.

Konsep interaksionisme simbolik menjelaskan bahwa melalui pertukaran simbol (dalam hal ini suara dan lirik Beluk), individu dalam masyarakat membentuk pemahaman bersama yang menjadi dasar dari struktur sosial mereka. Dengan demikian, Beluk tidak hanya menjadi aktivitas budaya, tetapi juga menjadi sarana komunikasi sosial dan spiritual yang mempererat hubungan antaranggota masyarakat. Praktik ini memperkuat kohesi sosial dan menciptakan ruang untuk ekspresi kolektif yang bermakna.

Kesenian Beluk menjadi media interaksi sosial antar anggota masyarakat. Dalam pertunjukannya, Beluk sering dinyanyikan secara kolektif dalam acara ritual atau seremoni adat. Interaksi ini membentuk identitas kelompok dan memperkuat kohesi sosial. Melalui teori interaksionisme simbolik, kita dapat melihat bagaimana kesenian ini bukan hanya hiburan, tetapi juga alat untuk membangun dan memelihara identitas budaya. Interaksi dalam Beluk juga bersifat inklusif. Masyarakat yang hadir tidak selalu harus memahami semua makna lirik secara literal, tetapi keterlibatan mereka dalam ritus dan alunan suara membuat mereka turut menjadi bagian dari makna itu sendiri. Inilah yang

menjadikan Beluk sebagai "bahasa kolektif" yang menghubungkan individu dengan kelompoknya secara emosional dan simbolik.

Tantangan & Upaya pelestarian

Temuan akhir menunjukkan bahwa Beluk menghadapi tantangan besar di era modern. Pengaruh budaya populer, pergeseran nilai-nilai spiritual, dan lemahnya pewarisan tradisi menyebabkan Beluk kian kehilangan ruang dalam kehidupan sehari-hari. Banyak generasi muda yang tidak mengenal Beluk atau memandangnya sebagai bagian dari masa lalu yang tidak relevan dengan kehidupan mereka saat ini.

Namun, sejumlah inisiatif pelestarian mulai dilakukan, baik oleh komunitas adat, lembaga kebudayaan, maupun institusi pendidikan. Pelestarian ini dilakukan melalui festival budaya, dokumentasi digital, hingga integrasi Beluk dalam kurikulum muatan lokal. Kegiatan ini merupakan bentuk interaksi sosial baru yang mencoba menciptakan ruang simbolik baru bagi Beluk agar tetap hidup dan bermakna. Interaksi sosial baru ini diharapkan mampu menghasilkan pemaknaan ulang terhadap Beluk dalam konteks masyarakat modern tanpa menghilangkan akar nilai-nilai tradisionalnya. beberapa upaya revitalisasi Beluk mulai dilakukan, seperti melalui dokumentasi digital, workshop budaya, dan integrasi Beluk ke dalam kurikulum muatan lokal. Usaha ini mencerminkan upaya kolektif untuk merekonstruksi dan memodernisasi simbol-simbol tradisional agar tetap relevan dan bermakna dalam konteks kontemporer.

KESIMPULAN

Pendekatan interaksionisme simbolik membantu memahami beluk bukan hanya sebagai kesenian, tetapi sebagai fenomena social yang mengandung proses komunikasi simbolik yang kompleks (A. Smith, 2021). Dalam konteks Masyarakat sunda, beluk menjadi cermin dari cara komunitas memahami dunia, menyampaikan nilai, dan membentuk relasi social. Oleh karena itu, pelestarian beluk bukan hanya pelestarian bentuk seni, tetapi juga pelestarian makna dan symbol-simbol budaya yang hidup di dalam masyarakatnya.

Sebagai suatu kesenian rakyat tradisional, kesenian beluk mengandung beberapa fungsi antara lain religi, sosial, dan rekreatif (hiburan).

- Fungsi religi : kesenian beluk tercermin dari kepercayaan yang dianut oleh Masyarakat pendukungnya. Seperti ritual – ritual yang dijalankan sebelum acara dimulai membacakan doa-doa sebagai permohonan selamat baik kepada Allah SWT maupun kepada arwah-arwah paraleluhur yang diyakini oleh mereka, terutama ditunjukkan kepada tokoh kesenian beluk serta para penghuni alam ghaib yang ada di sekelilingnya. Kepercayaan yang bersifat magis diyakini oleh Masyarakat dapat mempengaruhi pendengarnya dan perasaannya..
- Fungsi sosial : sikap tolong menolong dan saling gotong royong warga yang berlangsung secara spontan saat akan menampilkan kesenian beluk. Tercermin pula adanya hubungan timbal

balik antara penonton dan pelaku seni saat pertunjukan berlangsung. Pertunjukannya menciptakan ruang Bersama bagi Masyarakat untuk berkumpul, berinteraksi dan memperkuat solidaritas.

- Fungsi rekreatif atau hiburan : kesenian beluk dapat dirasakan, karena kesenian beluk ini dapat mengantarkan manusia ke dalam suasana senang, tenang, dan gembira. Suara vocal yang khas, alunan nada yang dinamis, serta improvisasi penyanyi yang membuat pertunjukan beluk menjadi menarik dan menghibur.

SARAN

Untuk menjaga keberlangsungan kesenian beluk sebagai bagian dari identitas budaya sunda, diperlukan banyaknya kolaborasi antara komunitas adat, Lembaga Pendidikan, serta pemerintah dan yang paling utama adalah generasi muda. Pemerintah sebaiknya mendukung pelestarian beluk dengan program – program berkelanjutan dan dokumentasi budaya. Sementara komunitas adat diharapkan terus mewariskan tradisi ini kepada generasi muda. Generasi muda juga perlu didorong untuk mengenal, mempelajari, dan mengembangkan beluk melalui pendekatan kreatif yang sesuai dengan zaman. Di era digital, pelestarian Beluk dapat dilakukan melalui pendokumentasian dalam bentuk video, arsip digital, dan publikasi di platform media sosial seperti YouTube atau Instagram agar dapat diakses secara luas. Selain itu, generasi muda dapat mengembangkan Beluk melalui format kreatif seperti remix audio, film pendek budaya, atau

konten edukatif berbasis digital yang tetap mempertahankan nilai-nilai tradisi aslinya. Upaya ini tidak hanya menjaga eksistensi Beluk, tetapi juga memperkenalkan seni tradisional tersebut kepada khalayak yang lebih luas secara modern dan menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Smith, J. (2021). *Interaksionisme Simbolik, Idiografi dan Studi Kasus: Rethinking Psychology*. Nusamedia.
- Abdullah, A. S. (2017). Ethnomathematics in perspective of sundanese culture. *Journal on Mathematics Education*, 8(1), 1–16.
<https://doi.org/10.22342/jme.8.1.3877.1-15>
- Abid, M. (2019). Menumbuhkan Minat Generasi Muda Untuk Mempelajari Musik Tradisional. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, 2, 999–1015.
- Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., Abadi, A., & others. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Alamsyah, I. L., Aulya, N., & Satriya, S. H. (2024). Transformasi Media Dan Dinamika Komunikasi Dalam Era Digital : Tantangan Dan Peluang Ilmu Komunikasi.

- Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(3), 168–181.
- Andung, P. A. (2010). Komunikasi Ritual Naton Masyarakad Adat Boti Dalam di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 36–44.
- APRIANI, N. D. P., SOEDARMO, U. R., & SONDAHIKA, W. (2021). *Nilai-Nilai Kearifan Lokal Kesenian Beluk Di Kampung Adat Kuta Kecamatan Tambaksari Kabupaten Ciamis*. 12(1), 159–174.
<http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/2079>
- Apriyani, T. (2020). Identitas Budaya Toraja Dalam Novel Puya Ke Puya Karya Faisal Oddang. *Mimesis*, 1(1), 11.
<https://doi.org/10.12928/mms.v1i1.1534>
- Carter, M. J., & Fuller, C. (2015). Symbolic interactionism. *Sociopedia. Isa*, 1(1), 1–17.
- Charmaz, K., Harris, S. R., & Irvine, L. (2019). *The Social Self and Everyday Life*. John Wiley & Sons.
- Denzin, N. K. (2008). Symbolic Interactionism and Cultural Studies: The Politics of Interpretation. In *Symbolic Interactionism and Cultural Studies: The Politics of Interpretation*. John Wiley & Sons.
<https://doi.org/10.1002/9780470698969>
- Derizal, D., Nurbaeti, N., & Gunawijaya, J. (2024). Nilai-nilai Kearifan Lokal Kampung Naga di Era Modernisasi. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 188–199.
<https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.1837>
- Efendi, E., Fadila, F., Tariq, K., Pratama, T., & Azmi, W. (2024). Interaksionisme Simbolik dan Praktis. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(3), 1088–1095.
<https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i3.514>
- Fahira, R., Setiadji, D., & Dharma, B. (n.d.). *Analisis Kesenian Beluk Grup Candralijaya Kampung Cirangkong Desa Cikeusal Kecamatan Tanjungjaya Kabupaten Tasikmalaya*.
- Fauzan, R., & Nashar, N. (2017). “Mempertahankan Tradisi, Melestarikan Budaya” (Kajian Historis dan Nilai Budaya Lokal Kesenian Terebang Gede di Kota Serang). *Jurnal Candrasangkala Pendidikan Sejarah*, 3(1), 1.
<https://doi.org/10.30870/candrasangkala.v3i1.2882>
- Gustianingrum, P. W., & Affandi, I. (2016). Memaknai Nilai Kesenian Kuda Renggong dalam Upaya Melestarikan Budaya Daerah di Kabupten Sumedang. *Journal of Urban Society's Arts*, 3(1), 27–35.
- Hasanah, A. (2015). Penanaman nilai-nilai karakter berbasis kearifan lokal Budaya Sunda untuk

- mengembangkan Life Skill siswa madrasah: Penelitian Pada Madrasah Aliyah di Kota Bandung. *Ilib. Uinsgd. Ac. Id*, 3, 1–130.
- Hidayat, A. (2017). *Ritual Seren Taun Dalam Masyarakat Sunda (Studi Kasus Masyarakat Kampung Adat Urug Kabupaten Urug)*.
- Hutapea, E. (2017). Identifikasi diri melalui simbol-simbol komunikasi (studi interaksionisme simbolik komunitas pemakai narkoba di DKI Jakarta). *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 2(01), 1–14.
- Liliweri, A. (2019). *Pengantar studi kebudayaan*. Nusamedia.
- Manggala, I. N. (2018). Seni Beluk: Context and Lyrics. *Alinea: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajaran*, 1(3), 219. <https://doi.org/10.35194/alinea.v1i3.418>
- Mardiah, S. (2025). *Perubahan Fungsi dan Makna Kesenian Tradisional Dodod dalam Kehidupan Masyarakat (Studi Kasus Kampung Pamatang, Desa Mekarwangi, Kecamatan Saketi, Kabupaten Pandeglang)*. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ni'ma Tuljanna, A., S, A., & Zelfia, Z. (2023). Makna Komunikasi Simbolik Tope Le'leng Dalam Tradisi Masyarakat Suku Kajang Kabupaten Bulukumba. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 4(1), 54–59. <https://doi.org/10.33096/respon.v4i1.163>
- Novianti, E., & Sos, S. (2021). *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*. Penerbit Andi.
- Nurfajrin, D. (2023). Tradisi Lisan Ngabeluk Pada Masyarakat Sunda: Hegemoni Dan Representasi Identitas. *Arif Jurnal Sastra Dan Kearifan Lokal*, 3(1), 24–42. <https://doi.org/10.21009/arif.031.02>
- Nurhasanah, H., & others. (2021). *Tradisi Mipit Pare dalam Menyambut Panen (Masyarakat Desa Rancaasih Kecamatan Patokbeusi Kabupaten Subang-Jawa Barat)*. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Octavia, S. S., & Nurlatifah, L. (2020). Implementasi Nilai-Nilai Kearifan Budaya Lokal Jawa Dan Sunda Sebagai Bahan Pembelajaran. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*, 2, 487–497.
- P., S. A. (2013). Kesenian Beluk Di Desa Ciapus Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Patanjala: Jurnal Penelitian Sejarah Dan Budaya*, 5(2), 327. <https://doi.org/10.30959/patanjala.v5i2.147>
- Pongbangnga, R. R., Sampoerna, & Krisnawati, E. (2023). Makna Simbolik Pada Ritual “Unggah-Unggahan”

- Masyarakat Bonokeling Di
Desa Pekuncen, Kecamatan
Jatilawang Jawa Tengah.
*INNOVATIVE: Journal Of
Social Science Research*, 3(2),
11578–11592.
- Purba, C., & Siahaan, C. (2022).
Efektivitas Komunikasi Verbal
Dan Non Verbal Dalam
Komunikasi Antar Budaya.
*Dialektika: Jurnal Bahasa,
Sastra Dan Budaya*, 9(1), 106–
117. <https://doi.org/10.33541/dia.v9i1.3835>
- Quist-Adade, C. (2019). *Symbolic
interactionism: The basics*.
Vernon Press.
- Rahim, Z., Fitrya S, A., & Hidayat, R.
A. (2024). Komunikasi Verbal
dan Non-Verbal dalam
Konteks Antar Budaya dan
Agama. *SHOUTIKA: Jurnal
Studi Komunikasi Dan
Dakwah*, 4(2), 80–94.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S.,
Utama, A. A. G. S., Anisah, H.
U., Siahaan, A. L. S., Islamiati,
S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah,
N., & Fasa, M. I. (2021).
Metode penelitian kualitatif.
Zahir Publishing.
- Rosadi, M., & Iswanto, A. (2022).
*Religious and Harmonious
Values in Beluk Tradition: A
Study in Banjaran of Bandung
Regency*. 644(Islage 2021),
178–184.
- Sahabuddin, C., Zulmaizar, M. M., &
Awainah, N. (2021). *Sejarah
Budaya Mandar*. wawasan
Ilmu.
- Saputri, A. (2022). Komunikasi
Simbolik dalam Upacara
Pernikahan Adat Suku Rejang
di Desa Rimbo Pengadang
Kabupaten Lebong. In
*Universitas Islam Negeri
Fatmawati Sukarno Bengkulu*.
UIN FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU.
- Setiaji, D., Dharma, B., & others.
(2024). Kesenian Beluk
Kampung Cirangkong Desa
Cikeusal Kecamatan
Tanjungjaya Kabupaten
Tasikmalaya: Bentuk dan
Struktur Grup Candralijaya.
AWILARAS, 11(1), 62–79.
- Setiawan, D. (2018). Dampak
perkembangan teknologi
informasi dan komunikasi
terhadap budaya. *JURNAL
SIMBOLIKA Research and
Learning in Communication
Study*, 4(1), 62–72.
- Shidiq, M., & Rizki, B. M. (2021).
Perkembangan Kesenian Beluk
di Desa Ciapus Banjaran.
Panggung, 31(3), 374–384.
[https://doi.org/10.26742/pang-
gung.v31i3.1626](https://doi.org/10.26742/panggung.v31i3.1626)
- Solikah, A. U., Izzah, A., & Valeria,
A. H. (2024). *Corak Budaya
Indonesia dalam Bingkai
Kearifan Lokal*. Uwais
Inspirasi Indonesia.
- Sugihartati, R. (2011). *Dampak
Kemajuan Teknologi Informasi
Dan Komunikasi Terhadap
Perkembangan Perilaku
Membaca*. 3.
- Tila, R. (2023). Fungsi Kesenian
Beluk Pada Masyarakat Adat

- Kasepuhan Cicarucub.
Panggung, 33(3), 364–376.
<https://doi.org/10.26742/panggung.v33i3.2739>
- Wahyudin, A., Suhaya, S., & Permana, R. (2023). Kesenian Beluk Pada Masyarakat Kampung Kadu Heulang Desa Cisereh Kabupaten Pandeglang-Banten. *MATRA: Jurnal Musik Tari Teater & Rupa*, 2(2).
<https://doi.org/10.30870/m.v2i2.20129>
- Wulansary, S. (2024). *MANIFESTASI FOLKLOR DEWI PADI: Simbol Kearifan Lokal tentang Keberlanjutan Pangan*. Penerbit Peneleh.
- Yanzi, H. (2018). *Penguatan Tradisi Lisan Sebagai Upaya Eksistensi Nilai-Nilai Multikultur*.
- Zulkarnain, R. (2025). Melestarikan Budaya Leluhur oleh Generasi Muda. *JKA*, 2(1).

Efektivitas Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus (RAPBK) Sebagai Strategi Upaya Pengurangan Kemiskinan Di Kota Surabaya

Nur Holifah¹⁾, Novita Maulida Ikmal²⁾, Denny Iswanto³⁾

1) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra, Indonesia

2) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra, Indonesia

3) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra, Indonesia

Email: nurholifah@uwp.ac.id

Received: October 14, 2025 | Accepted: October 23, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Kemiskinan masih menjadi persoalan sosial yang kompleks di perkotaan, terutama bagi keluarga yang memiliki anak berkebutuhan khusus (ABK). Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan keterbatasan ekonomi, tetapi juga keterbatasan akses sosial dan pendidikan. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Sosial meluncurkan *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus* sebagai bentuk pemberdayaan sosial bagi keluarga yang memiliki anak berkebutuhan khusus, dengan fokus pada pengembangan keterampilan, peningkatan ekonomi, serta inklusi sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program tersebut sebagai strategi pengurangan kemiskinan di Surabaya dengan menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani (2007), yang meliputi empat indikator: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, dan Studi dokumentasi. Teknik penentuan informannya menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan program. Informan terdiri atas pengelola program, orang tua peserta lama dan baru RAPBK, peserta anak (ABK), serta stakeholder terkait. Lokasi penelitian di *Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus* yang beroperasi di bawah Dinas Sosial Kota Surabaya pada tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini efektif secara substantif dalam meningkatkan kapasitas ekonomi keluarga melalui pelatihan keterampilan seperti melukis, menjahit, sablon, dan membatik. Penjualan hasil karya ABK berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan keluarga dan memperkuat kepercayaan diri anak. Namun, efektivitas program masih perlu ditingkatkan pada aspek pemantauan dan keberlanjutan ekonomi setelah peserta lulus pelatihan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus* merupakan strategi inovatif pemerintah kota Surabaya dalam menekan angka kemiskinan berbasis inklusi sosial dan pemberdayaan keluarga ABK. Implikasi praktisnya, model ini dapat diterapkan sebagai pola pemberdayaan berkelanjutan yang mengintegrasikan pelatihan keterampilan, dukungan sosial, dan akses pasar bagi keluarga rentan, serta menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam

*Corresponding author.

E-mail: nurholifah@uwp.ac.id

merancang program pengentasan kemiskinan yang inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada kemandirian ekonomi masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas Program, RAPBK, Pengurangan Kemiskinan

Abstract

Poverty remains a complex social problem in urban areas, especially for families with children with special needs (ABK). This condition not only causes economic limitations, but also limited social and educational access. The Surabaya City Government, through the Social Services Agency, launched the Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus (Special Needs Children's Home) Program as a form of social empowerment for families with children with special needs, with a focus on skills development, economic improvement, and social inclusion. This study aims to analyze the effectiveness of the program as a poverty reduction strategy in Surabaya using the theory of program effectiveness according to Budiani (2007), which includes four indicators: program targeting accuracy, program socialization, program goal achievement, and program monitoring. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collection techniques of in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The informant determination technique uses a purposive sampling technique, namely the selection of informants based on knowledge, experience, and direct involvement with the program. Informants consist of program managers, parents of old and new RAPBK participants, child participants (ABK), and related stakeholders. The research location is at the Home for Achieving Children with Special Needs which operates under the Surabaya City Social Service in 2025. The results of the study indicate that this program is substantively effective in increasing family economic capacity through skills training such as painting, sewing, screen printing, and batik. Sales of crafts made by children with special needs contribute to increased family income and strengthen children's self-confidence. However, the program's effectiveness still needs to be improved in terms of monitoring and economic sustainability after participants graduate from the training. This study concludes that the Home for Achieving Children with Special Needs Program is an innovative strategy by the Surabaya city government to reduce poverty based on social inclusion and empowerment of families with special needs. The practical implication is that this model can be applied as a sustainable empowerment pattern that integrates skills training, social support, and market access for vulnerable families, and can be a reference for other local governments in designing poverty alleviation programs that are inclusive, participatory, and oriented towards community economic independence.

Keywords: Program Effectiveness, RAPBK, Poverty Reduction

PENDAHULUAN

Kemiskinan di perkotaan tidak hanya ditandai oleh rendahnya pendapatan, tetapi juga oleh keterbatasan akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan kesempatan ekonomi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya tahun 2024, tingkat kemiskinan di Surabaya mencapai 4,56 persen dari total penduduk. Meskipun angka ini relatif rendah dibandingkan rata-rata provinsi, masih terdapat kelompok rentan yang belum tersentuh oleh program pemberdayaan

secara efektif, salah satunya adalah keluarga yang memiliki anak berkebutuhan khusus (ABK) (Sumodiningrat, 2019).

Keluarga dengan ABK sering kali menghadapi beban ganda yaitu di satu sisi mereka harus memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga, di sisi lain harus memberikan perhatian khusus terhadap anak yang membutuhkan dukungan ekstra. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian keluarga ABK masuk dalam kategori miskin atau rentan miskin (Sari & Rachmawati, 2021).

Pemerintah Kota Surabaya menyadari pentingnya kebijakan yang bersifat inklusif untuk menanggulangi kemiskinan pada kelompok rentan ini. Salah satu upaya konkret yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus*, yang dikelola oleh Dinas Sosial Kota Surabaya.

Program ini berfokus pada pembinaan keterampilan (Arya Pratama Sagita Putri, 2025), pelatihan kewirausahaan, serta pemasaran hasil karya anak-anak berkebutuhan khusus bersama keluarganya. Bentuk pelatihan yang diberikan antara lain melukis, membatik, menjahit, dan sablon. Produk hasil karya peserta kemudian dipamerkan dan dijual pada berbagai kegiatan bazar dan pameran ekonomi kreatif yang diselenggarakan pemerintah kota maupun komunitas mitra. Dengan demikian, program ini tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan sosial, tetapi juga menjadi strategi pengentasan kemiskinan berbasis pemberdayaan keluarga. Menurut data Dinas Sosial Surabaya (2025), terdapat 120 keluarga ABK yang telah terlibat aktif dalam program ini sejak tahun 2023. Dari jumlah tersebut, sekitar 40 persen mengalami peningkatan pendapatan keluarga hingga 20 - 35 persen melalui penjualan hasil karya yang dihasilkan anak-anak mereka. Selain itu, terjadi peningkatan partisipasi sosial, di mana keluarga ABK lebih terlibat dalam kegiatan masyarakat dan komunitas kreatif di wilayahnya. Fenomena ini menunjukkan potensi besar dari *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus* sebagai salah satu strategi lokal pengurangan kemiskinan berbasis inklusi. Namun demikian, efektivitas program masih perlu dikaji secara mendalam. Efektivitas menjadi ukuran sejauh

mana program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat sasaran. Dalam konteks kebijakan sosial, efektivitas tidak hanya dinilai dari capaian administratif, tetapi juga dari transformasi sosial dan ekonomi yang terjadi di lapangan (Budiani, 2007). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menelaah efektivitas *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus* (RAPBK) sebagai upaya strategi pengurangan kemiskinan di Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Chairien Nurwulan Ghosyalyah, 2024), yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui perspektif para pelaku dan pihak terkait. Pendekatan ini relevan untuk menelusuri efektivitas program sosial karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta makna yang dirasakan langsung oleh peserta dan pengelola program (Creswell, 2018). Penelitian dilaksanakan di *Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus*, sebuah program binaan Dinas Sosial yang ada di Kota Surabaya. Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan program.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview): dilakukan terhadap seluruh informan untuk menggali persepsi dan pengalaman mereka terkait pelaksanaan program, manfaat ekonomi, dan dampak sosial. observasi partisipatif: peneliti mengamati langsung proses pelatihan

dan kegiatan produksi karya anak-anak, serta pameran hasil karya di balai kelurahan Kenjeran. studi dokumentasi: meliputi laporan kegiatan, data peserta, dan dokumen kebijakan dari Dinas Sosial Kota Surabaya. Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan program. Informan terdiri atas pengelola program, orang tua peserta lama dan baru RAPBK, peserta anak (ABK), serta stakeholder terkait.

Analisis data dilakukan secara interaktif berdasarkan model (Miles, 2014) yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi yang relevan dengan empat indikator efektivitas program Budiani. Penyajian data, menyusun data ke dalam bentuk matriks dan narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi. Penarikan kesimpulan, mengidentifikasi pola, tema, dan makna dari data untuk menjawab pertanyaan penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan member check. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pengelola, peserta, dan stakeholder. Triangulasi metode dilakukan dengan memadukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Member check* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali temuan sementara kepada informan utama untuk memastikan kesesuaian data dengan pengalaman mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus merupakan

inisiatif Pemerintah Kota Surabaya yang dikelola oleh Dinas Sosial untuk memberikan ruang pembinaan dan pemberdayaan bagi anak-anak berkebutuhan khusus (ABK) serta keluarga mereka. Program ini mulai dijalankan secara intensif sejak tahun 2023 sebagai bagian dari strategi pengentasan kemiskinan berbasis inklusi sosial. Menurut Ibu Popy, selaku koordinator program dari Dinas Sosial Surabaya, kegiatan ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah keluarga ABK dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah di wilayah Kota Surabaya. Pemerintah kota menilai bahwa kelompok ini belum sepenuhnya terjangkau oleh program kesejahteraan seperti bantuan sosial reguler, sehingga dibutuhkan program yang lebih bersifat pemberdayaan dan pelatihan ekonomi.

“Kami ingin anak-anak berkebutuhan khusus tidak hanya diberi bantuan, tetapi diberi kesempatan untuk berprestasi dan mandiri. Karena itu, kami buat rumah ini sebagai tempat mereka berkarya sekaligus mengasah keterampilan yang bisa membantu ekonomi keluarga,” (Wawancara, Ibu Popy, 2025)

Kegiatan utama program meliputi:

1. Pelatihan keterampilan kreatif (melukis, menjahit, sablon, membatik, dan kerajinan tangan).
2. Pameran dan pemasaran hasil karya melalui bazar lokal dan e-commerce mitra.
3. Pendampingan keluarga peserta, termasuk pembinaan motivasi dan keuangan keluarga.
4. Kerjasama lintas sektor, seperti Dinas Kesehatan (untuk pemeriksaan rutin anak), Dinas Pendidikan (dukungan inklusi

sekolah), dan kecamatan (dukungan fasilitas dan promosi kegiatan). Program ini diharapkan menjadi model kolaboratif lintas instansi dalam menurunkan tingkat kerentanan ekonomi keluarga ABK di Surabaya.

Ketepatan Sasaran Program

Indikator pertama dalam teori efektivitas program Budiani (2007) adalah *ketepatan sasaran program*, yakni sejauh mana penerima manfaat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa sasaran program adalah keluarga dengan anak berkebutuhan khusus yang tergolong berpenghasilan rendah atau rentan miskin. Seleksi peserta dilakukan berdasarkan data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) dan hasil verifikasi lapangan oleh petugas Dinas Sosial. Bapak Abdullah, salah satu orang tua peserta lama, menyatakan bahwa ia pertama kali mengenal program ini melalui rekomendasi kader sosial kelurahan.

“Saya dulu kerja serabutan, istri di rumah. Anak saya, Angga, autis ringan. Waktu ada petugas sosial datang, saya diajak ikut program ini. Sekarang anak saya bisa melukis dan kadang lukisannya laku di pameran,”
(Wawancara, Bapak Abdullah, 2025)

Hampir semua informan menyatakan bahwa peserta program benar-benar berasal dari keluarga dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah. Tidak ditemukan adanya indikasi penyimpangan sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa proses penentuan peserta sudah tepat dan sesuai dengan prinsip *targeted*

empowerment. Namun, Pak Bambang dari Dinas Sosial mengakui bahwa jangkauan program masih terbatas:

“Masih banyak keluarga ABK di Surabaya yang belum terjangkau karena kapasitas rumah anak prestasi hanya bisa menampung 50 anak aktif setiap tahun,”
(Wawancara, Pak Bambang, 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum ketepatan sasaran sudah baik, tetapi kapasitas penerimaan program perlu ditingkatkan agar dampaknya lebih luas. Secara teoritis, ketepatan sasaran yang baik menunjukkan adanya efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan relevansi program dengan kebutuhan masyarakat (Budiani, 2007).

Sosialisasi Program

Sosialisasi merupakan indikator penting kedua menurut Budiani (2007), yang berfungsi memastikan bahwa masyarakat mengetahui dan memahami tujuan serta manfaat program. Dari hasil observasi dan wawancara, sosialisasi program dilakukan melalui berbagai saluran, antara lain media sosial Dinas Sosial, penyebaran pamflet di kelurahan, serta kegiatan tatap muka di posyandu dan sekolah inklusi. Meskipun demikian, beberapa informan peserta baru mengaku mengetahui program ini dari tetangga, bukan dari sosialisasi resmi. Ibu Siti Aminah, orang tua peserta baru, mengungkapkan:

“Saya tahu program ini dari Bu Mutmainnah, tetangga saya yang anaknya sudah ikut duluan. Kalau dari kelurahan belum

pernah ada undangan langsung, tapi saya tertarik karena lihat hasil karya anak-anak itu bagus,” (Wawancara, Ibu Siti Aminah, 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme sosialisasi formal masih kurang optimal, namun komunikasi horizontal antarwarga menjadi saluran efektif dalam menarik peserta baru. Sementara itu, Pak Setiawan, Camat Kenjeran, menegaskan bahwa kecamatan berperan aktif dalam mendukung penyebaran informasi:

“Kami bantu dari sisi publikasi dan fasilitas tempat. Kalau ada kegiatan pameran, kami fasilitasi di halaman kantor kecamatan agar warga bisa melihat langsung hasil karya anak-anak itu,” (Wawancara, Pak Setiawan, 2025)

Secara keseluruhan, sosialisasi program dinilai cukup efektif, meskipun perlu peningkatan dalam strategi komunikasi publik, terutama melalui kolaborasi dengan sekolah dan komunitas ABK. Hasil ini memperkuat pandangan Budiani (2007) bahwa keberhasilan sosialisasi sangat menentukan partisipasi masyarakat dan keberlanjutan program.

Pencapaian Tujuan Program

Indikator ketiga efektivitas menurut Budiani (2007) adalah sejauh mana program mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utama *Program Rumah Anak Prestasi* adalah meningkatkan keterampilan, memperkuat kemandirian ekonomi, serta memperluas partisipasi sosial keluarga ABK. Berdasarkan hasil penelitian, program telah berhasil

mencapai sebagian besar tujuannya. Pelatihan keterampilan seperti menjahit, melukis, sablon, dan membuat berhasil meningkatkan kemampuan anak-anak ABK serta memberikan peluang ekonomi bagi keluarganya. Bapak Bagus Priyanto menuturkan:

“Anak saya, Arya, dulu hanya bisa coret-coret di rumah. Setelah ikut program ini, dia belajar melukis di kain. Lukisannya pernah dijual waktu bazar. Uangnya saya simpan buat beli alat gambar lagi,” (Wawancara, Bapak Bagus Priyanto, 2025)

Sementara Ibu Mutmainnah, peserta lama lainnya, menambahkan bahwa keterlibatan anak dalam kegiatan kreatif membantu mengurangi stres keluarga dan meningkatkan interaksi sosial:

“Sekarang saya dan anak sering ikut kegiatan pameran. Anak saya jadi lebih percaya diri dan kami punya teman baru dari keluarga lain,” (Wawancara, Ibu Mutmainnah, 2025)

Dari sisi ekonomi, penjualan hasil karya ABK memberikan tambahan penghasilan keluarga antara Rp500.000 hingga Rp1.500.000 per bulan, tergantung intensitas kegiatan dan permintaan pasar. Meskipun jumlahnya belum besar, bagi keluarga berpenghasilan rendah, tambahan ini sangat berarti. Menurut Ibu Anggun dari Dinas Kesehatan, dampak program tidak hanya ekonomi tetapi juga psikologis:

“Kami melihat anak-anak menjadi lebih bahagia dan aktif, sementara orang tuanya lebih semangat.

Kondisi psikologis keluarga yang positif juga berpengaruh pada kesehatan mereka,” (Wawancara, Ibu Anggun, 2025)

Hasil ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan program telah mencakup dimensi ekonomi, sosial, dan psikologis. Secara teoritis, hal ini sesuai dengan konsep efektivitas program sosial yang menekankan perubahan perilaku dan peningkatan kesejahteraan sebagai indikator keberhasilan (Budiani, 2007; Sumodiningrat, 2019).

Pemantauan Program

Indikator keempat dari teori Budiani (2007) adalah *pemantauan program*, yaitu sejauh mana proses monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan keberlanjutan hasil. Berdasarkan hasil wawancara, pemantauan dilakukan oleh Dinas Sosial setiap tiga bulan melalui pertemuan evaluasi dan kunjungan lapangan. Namun, sebagian peserta mengaku masih jarang mendapat pendampingan setelah kegiatan pelatihan selesai. Nur Azizah, orang tua peserta baru, menyatakan:

“Setelah pelatihan membati selesai, kami belum ada kegiatan lanjutan. Kalau ada pendampingan terus, mungkin hasil karya kami bisa lebih banyak dijual,” (Wawancara, Nur Azizah, 2025)

Pak Bagus dari Dinas Pendidikan menambahkan bahwa kolaborasi lintas instansi dalam pemantauan masih perlu diperkuat:

“Idealnya, setelah pelatihan, anak-anak ini bisa diarahkan ke kegiatan pendidikan vokasional

atau wirausaha inklusif. Tapi koordinasinya masih terbatas,” (Wawancara, Pak Bagus, 2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program memiliki mekanisme evaluasi, keberlanjutan hasil program masih perlu diperkuat melalui strategi pasca-pelatihan, seperti kemitraan dengan UMKM lokal atau pengembangan toko daring resmi. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus efektif secara substantif, meskipun belum optimal pada aspek pemantauan dan penguatan jejaring pasca-program.

Indikator Efektivitas (Budiani, 2007)	Temuan Lapangan	Evaluasi
Ketepatan Sasaran Program	Peserta berasal dari keluarga ABK berpenghasilan rendah. Seleksi sesuai data Dinsos.	Tepat sasaran.
Sosialisasi Program	Informasi lebih banyak tersebar melalui warga daripada media resmi.	Cukup efektif, perlu peningkatan komunikasi publik.
Pencapaian Tujuan Program	Terjadi peningkatan keterampilan, pendapatan, dan kepercayaan diri anak.	Sangat efektif.
Pemantaua	Pemantauan	Kurang

n Program	ada, tetapi belum berkelanjutan dan lintas sektor.	optimal.
-----------	--	----------

Dari perspektif teori efektivitas Budiani, tingkat efektivitas program dapat dikategorikan “tinggi”, karena tiga dari empat indikator telah terpenuhi dengan baik. Dampak ekonomi langsung berupa peningkatan pendapatan keluarga, serta dampak sosial berupa peningkatan partisipasi dan inklusi sosial, menjadi bukti konkret bahwa program ini berperan dalam pengurangan kemiskinan. Namun, efektivitas jangka panjang akan sangat bergantung pada keberlanjutan dukungan lintas instansi dan partisipasi masyarakat dalam memperluas jaringan pemasaran hasil karya ABK.

ANALISIS PENYAJIAN DATA

Efektivitas program merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu kebijakan publik atau program sosial. Efektivitas diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil (output dan outcome) dari pelaksanaan suatu kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Suatu program dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sasaran, dengan sumber daya dan waktu yang tersedia secara efisien. (Budiani, 2007) mengembangkan empat indikator utama efektivitas program, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program, yaitu sejauh mana program mampu menjangkau kelompok yang benar-benar membutuhkan bantuan atau intervensi.
2. Sosialisasi Program, yaitu sejauh mana informasi mengenai program tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, sehingga mereka

memahami tujuan, mekanisme, dan manfaat program.

3. Pencapaian Tujuan Program, yaitu sejauh mana pelaksanaan program menghasilkan perubahan positif sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan.
4. Pemantauan Program, yaitu bagaimana sistem pengawasan, evaluasi, dan tindak lanjut dilakukan untuk memastikan program berjalan sesuai rencana serta berkelanjutan.

Dalam konteks *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus*, keempat indikator tersebut menjadi acuan untuk menilai sejauh mana program mampu memberikan dampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan keluarga anak berkebutuhan khusus (ABK) di Surabaya. Ketepatan sasaran menjadi penting karena tidak semua keluarga ABK memiliki kondisi sosial ekonomi yang sama. Sosialisasi menjadi kunci agar masyarakat mengenal dan tertarik mengikuti program. Pencapaian tujuan menggambarkan perubahan yang dihasilkan, sementara pemantauan memastikan keberlanjutan manfaat bagi peserta program. Pemberdayaan masyarakat merupakan pendekatan strategis dalam pengentasan kemiskinan yang menekankan pada peningkatan kapasitas individu dan kelompok untuk mengontrol sumber daya ekonomi serta memperbaiki kualitas hidupnya (Chambers, 1995; Sumodiningrat, 2019). Dalam konteks keluarga ABK, pemberdayaan tidak hanya berorientasi ekonomi, tetapi juga pada peningkatan rasa percaya diri, pengakuan sosial, dan partisipasi dalam kegiatan masyarakat (Nuraini, 2022). Kebijakan pengentasan kemiskinan berbasis inklusi sosial di kota Surabaya sejalan dengan visi pemerintah daerah yang menekankan

pada *social inclusion city*. Pemerintah kota berupaya memastikan bahwa kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas dan keluarga ABK, memperoleh kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi pada pembangunan daerah. Melalui *Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus*, Dinas Sosial berkolaborasi dengan Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan perangkat wilayah seperti kecamatan untuk menyediakan wadah pelatihan keterampilan yang terarah, berkelanjutan, dan berorientasi pasar.

Anak berkebutuhan khusus (ABK) merupakan individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, emosional, atau sosial yang membutuhkan layanan khusus untuk mencapai perkembangan optimal (Depdiknas, 2009). Dalam konteks sosial, keluarga ABK sering kali menghadapi beban ekonomi tambahan yang tidak ringan, seperti biaya terapi, pendidikan khusus, dan kebutuhan perawatan yang intensif (Rahman & Azizah, 2021). Kondisi ini menjadikan keluarga ABK rentan terhadap kemiskinan struktural. Program seperti *Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus* menjadi penting karena memberikan peluang bagi anak dan orang tua untuk mengembangkan keterampilan produktif, memperkuat ikatan sosial, dan meningkatkan pendapatan keluarga. Selain itu, pendekatan program ini juga berfungsi sebagai wahana edukatif bagi masyarakat agar lebih inklusif terhadap keberadaan ABK.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Rumah Anak Prestasi Berkebutuhan Khusus di Kota Surabaya merupakan strategi inovatif pemerintah daerah dalam menekan

angka kemiskinan berbasis pemberdayaan sosial, ekonomi, dan inklusi keluarga anak berkebutuhan khusus (ABK). Berdasarkan empat indikator efektivitas program menurut Budiani (2007)—ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan—program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga peserta. Program ini mampu menjangkau sasaran yang tepat, yaitu keluarga dengan ABK dari kelompok ekonomi menengah ke bawah, serta memberikan dampak positif berupa peningkatan pendapatan keluarga, penguatan kepercayaan diri anak, dan perluasan jejaring sosial masyarakat.

Selain itu, keberhasilan program ini ditunjang oleh kolaborasi lintas aktor antara Dinas Sosial, pemerintah kecamatan, kelurahan, serta dukungan masyarakat. Program Rumah Anak Prestasi tidak hanya berfungsi sebagai wadah pelatihan keterampilan, tetapi juga sebagai sarana terapi sosial dan ekonomi yang memperkuat human capital keluarga. Secara praktis, model ini dapat menjadi acuan bagi daerah lain dalam mengembangkan strategi pengentasan kemiskinan berbasis inklusi sosial yang partisipatif dan berkelanjutan.

SARAN

Untuk meningkatkan efektivitas program di masa mendatang, pemerintah perlu memperkuat sistem pemantauan dan pendampingan lanjutan melalui kolaborasi lintas dinas, perguruan tinggi, dan dunia usaha agar hasil pelatihan dapat berkelanjutan secara ekonomi. Selain itu, diperlukan digitalisasi pemasaran hasil karya ABK melalui platform daring resmi untuk memperluas akses pasar dan meningkatkan kemandirian keluarga.

Pemerintah juga disarankan memperluas jangkauan program ke seluruh wilayah Surabaya serta mengintegrasikan kebijakan ini dengan program pendidikan inklusif dan pelatihan vokasional agar dampaknya terhadap pengurangan kemiskinan semakin luas dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

Arya Pratama Sagita Putri, d. (2025). *Evaluasi program pemberdayaan anak anak disabilitas melalui musik di rumah anak prestasi surabaya*. The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA).

Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran di Kabupaten Badung*. Jurnal Ekonomi dan Sosial, 3 (1), 45-58.

Chairien Nurwulan Ghazalyfah, d. (2024). *Implementasi program dinas sebagai pendidikan sains bareng kota surabaya dalam meningkatkan kreativitas belajar*. Intelektual: Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi.

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. SAGE Publications.

Miles, M. B. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.

Sumodiningrat, G. (2019). *Pemberdayaan masyarakat dan pengentasan kemiskinan*. Gadjah Mada University Press.

Efektivitas Tiktok Dalam Mempromosikan Tari Zapin Riau Sebagai Upaya Penguatan Identitas Nasional Di Era Digital

Diaz Sari¹⁾, Salsa Nouvalia Devega^{2)*}, Gerry Julian³⁾

1) Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

2) Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

3) Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

Email: 230402086@student.umri.ac.id

Received: July 18, 2025 | Accepted: October 23, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Teknologi Informasi yang semakin berkembang di zaman modern ini telah memberikan dampak yang besar bagi masyarakat dalam menyampaikan hingga menerima sebuah informasi. Tentunya hal ini memiliki pengaruh yang besar di Indonesia, dikarenakan Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki keberagaman budaya. Dengan keberagaman budaya yang dimiliki, Indonesia memiliki tantangan yang besar dalam mempertahankan budaya lokal serta identitas negara di mata dunia. Dengan teknologi informasi, begitu banyak informasi-informasi yang dapat dengan mudah masuk ke negara Indonesia, seperti budaya dari negara lain. Tentunya hal ini berdampak pada pergeseran budaya Indonesia yang semakin terabaikan. Namun, dengan memanfaatkan teknologi digital yang baik dan strategis, Indonesia dapat mempertahankan budaya serta identitasnya di tengah “gempuran” budaya asing yang masuk di Indonesia. Salah satu platform yang kini populer di Indonesia adalah Tiktok, dengan platform ini pengguna dapat membuat sebuah video kreatif yang dapat dijangkau oleh seluruh orang di dunia, sehingga dengan platform ini tentunya akan sangat memudahkan dalam mempromosikan budaya lokal. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran Tiktok dalam upaya melestarikan budaya lokal dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara mendalam, observasi, hingga studi literatur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam serta rekomendasi strategis terkait upaya melestarikan budaya di era digital.

Kata Kunci: Teknologi digital, Budaya lokal, Tiktok, Pelestarian, Media sosial

Abstract

The rapid development of Information Technology in this modern era has had a significant impact on how society delivers and receives information. This phenomenon has a major influence in Indonesia, as the country is known for its rich cultural diversity. With such diversity, Indonesia faces great challenges in preserving its local culture and maintaining its national identity in the eyes of the world. Through information technology, various kinds of information can easily enter Indonesia, including cultural influences from other countries. This has led to a cultural shift in which Indonesia's local culture is increasingly being

*Corresponding author.

E-mail: 230402086@student.umri.ac.id

overlooked. However, by utilizing digital technology wisely and strategically, Indonesia can preserve its culture and identity amid the influx of foreign cultures entering the country. One of the most popular platforms in Indonesia today is TikTok. Through this platform, users can create creative videos that can be accessed by people around the world, making it an effective medium for promoting local culture. Therefore, this study aims to explore the role of TikTok in efforts to preserve local culture using a qualitative approach through in-depth interviews, observations, and literature studies. The results of this research are expected to provide deeper insights and strategic recommendations related to cultural preservation efforts in the digital era.

Keywords: Digital technology, Local culture, TikTok, Cultural, Social media.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi digital pada era globalisasi telah membawa dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hal penyampaian dan konsumsi informasi. Informasi kini dapat diakses dengan sangat mudah melalui berbagai bentuk media seperti teks, audio, visual, maupun audiovisual, yang tersebar melalui berbagai platform digital. Fenomena ini tidak hanya menciptakan peluang, tetapi juga menimbulkan tantangan serius bagi pelestarian budaya lokal, khususnya di negara-negara dengan keragaman budaya yang tinggi seperti Indonesia. Budaya lokal merupakan identitas kolektif yang mencerminkan jati diri suatu bangsa. tidak hanya memiliki nilai estetika, tetapi juga sarat akan nilai-nilai moral, spiritual, dan sosial yang diwariskan secara turun-temurun. Sayangnya, di tengah derasnya arus modernisasi dan globalisasi, budaya lokal semakin terpinggirkan (Jadidah et al., 2023).

Gaya hidup masyarakat yang semakin terdigitalisasi membuat sebuah kebiasaan baru bagi masyarakat dalam menggunakan teknologi hal ini tentunya dapat berpotensi menggeser tradisi dan nilai-

nilai kultural yang telah lama mengakar di negara Indonesia. hal ini ditunjukkan oleh data dari State of Mobile 2023 (techcrunch.com). yang menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat tertinggi dalam durasi screen time, yakni antara 5 hingga 7 jam per hari (Farahdiba, 2023).

Tingginya durasi penggunaan perangkat digital tersebut menjadi indikator perubahan pola konsumsi informasi dan hiburan masyarakat yang dapat menyebabkan semakin jauhnya masyarakat, khususnya generasi muda, dari warisan budaya lokal. Menurut artikel “Budaya Lokal yang Terlupakan: Krisis Identitas di Kalangan Generasi Muda” yang dimuat oleh Siaran Berita 2025. Generasi Z yang saat ini tumbuh di era teknologi mengaku lebih tertarik pada budaya populer global yang dianggap lebih menarik dibandingkan budaya lokal. Budaya Lokal sering kali dikemas dalam bentuk lebih tradisional dan simbolik, sehingga dianggap membosankan bagi sebagian dari mereka (Enjelin Amanda Dewi, 2025).

Namun dengan demikian, tantangan ini dapat dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Justru keberadaan teknologi digital dapat

menjadi alat strategis untuk menghidupkan kembali budaya, mendokumentasikan budaya, serta mempromosikan budaya lokal agar tetap relevan dengan kehidupan masyarakat modern. Digitalisasi budaya bukan sekadar strategi pelestarian, melainkan juga bentuk adaptasi budaya terhadap perkembangan zaman. Media sosial, sebagai salah satu produk teknologi digital yang paling populer, menawarkan ruang interaktif dan kreatif yang memungkinkan budaya lokal tersebar luas secara efektif lintas wilayah dan generasi(Ayu Astini et al., 2024).

TikTok, sebagai salah satu platform media sosial yang berfokus pada visualisasi dalam bentuk foto dan video pendek, memiliki potensi besar dalam memediasi promosi budaya lokal. Tidak hanya itu negara Indonesia juga menjadi negara dengan nomor satu dalam pengguna Tiktok tentunya hal ini berdasarkan laporan bertajuk "Countries with the largest TikTok audience as of July 2024" yang dipublikasikan oleh firma riset Statista pada Agustus 2024. Indonesia menempati peringkat pertama di dunia dalam jumlah pengguna TikTok, dengan total sekitar 157,6 juta pengguna(Riyanto, 2024).

Popularitas platform ini di kalangan masyarakat Indonesia menjadikannya sebagai media strategis yang sangat potensial untuk dijadikan sarana edukasi dan promosi budaya lokal melalui konten kreatif dan menarik. Namun demikian, meskipun TikTok memiliki potensi besar dalam mendukung pelestarian budaya lokal, belum banyak penelitian yang secara spesifik membahas

efektivitas dan tantangan penggunaan platform ini dalam konteks tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam kontribusi media digital, khususnya TikTok, dalam pelestarian budaya lokal. Penelitian ini tidak hanya penting dalam konteks kebudayaan, tetapi juga memberikan kontribusi akademis dalam diskursus mengenai hubungan antara media digital dan transformasi budaya di era modern(Mahendra, 2024).

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali pengalaman pengguna, strategi komunikasi visual yang digunakan, serta tantangan yang dihadapi dalam memanfaatkan TikTok sebagai media pelestarian budaya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi literatur dari berbagai sumber relevan, sehingga diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi pelestarian budaya yang adaptif, kontekstual, dan relevan di tengah derasnya arus digitalisasi(Aryani et al., 2025).

METODE PENELITIAN

1. Tipe Pendekatan

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana Tiktok difungsikan sebagai platform digital untuk mempromosikan seni tari tradisional, khususnya Tari Zapin dari Riau, serta mengevaluasi efektivitas dan dampaknya dalam memperkuat identitas kebangsaan di zaman digital

saat ini. Pendekatan kualitatif dipilih karena pendekatan ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menyelami makna, nilai, dan pengalaman dari individu yang diteliti dengan cara yang lebih mendetail (Naibaho et al., 2022).

Dengan metode ini, peneliti dapat menyelidiki bagaimana komunitas Sanggar Seni Kemilau memahami pemanfaatan Tiktok, strategi promosi budaya yang dilaksanakan, serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam penggunaan media sosial. Pendekatan ini dinilai sesuai karena fenomena yang diteliti membutuhkan penelusuran melalui narasi, observasi, dan wawancara mendalam untuk memahami konteks dari berbagai perspektif secara langsung.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini berasal dari salah satu anggota komunitas Sanggar Seni Kemilau yang memiliki peran sebagai pengelola, terutama sebagai admin media sosial yang aktif berpartisipasi dalam kegiatan promosi secara digital. Objek penelitian terdiri dari akun Tiktok @sanggarsenikemilau yang berfungsi sebagai platform untuk mempromosikan budaya, khususnya dalam memperkenalkan Tari Zapin Riau. Analisis dalam penelitian ini akan fokus pada konten, interaksi, serta efektivitas akun tersebut dalam menyebarkan nilai-nilai budaya kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga akan mengamati bagaimana tanggapan masyarakat terhadap konten yang diunggah.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan permasalahan

penelitian. Informan dalam penelitian ini di ambil dari salah satu Sanggar Seni yang ada di Kota Pekanbaru, yaitu Sanggar Seni Kemilau. yang berperan sebagai administrator media sosial, dengan syarat-syarat berikut:

- Aktif dalam merencanakan dan mengelola konten di Tiktok,
- Memiliki pengalaman setidaknya 1 tahun dalam kegiatan promosi digital untuk sanggar,
- Terlibat langsung dalam strategi pelestarian budaya melalui platform media sosial.

Informasi akan dikumpulkan melalui 1–2 sesi wawancara mendalam, pengamatan aktivitas pada akun Tiktok @sanggarsenikemilau selama sekitar 1 bulan (30 hari), serta analisis literatur pendukung. Hasil dari pengumpulan informasi ini akan dianalisis menggunakan Analisis Tematik untuk menemukan pola, tema utama, serta makna yang lebih dalam mengenai strategi promosi budaya lewat Tiktok.

3. Metode Pengumpulan Data

Studi ini menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan anggota komunitas yang bertanggung jawab atas pengelolaan Tiktok @sanggarsenikemilau. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai strategi promosi, proses kreasi konten, tantangan yang dihadapi dalam mempromosikan budaya secara digital, dan pandangan komunitas

terkait pelestarian Tari Zapin Riau di era digital saat ini.

b. Studi Literatur

Peneliti akan melakukan kajian literatur dengan menelaah buku, jurnal, dan referensi ilmiah yang relevan untuk mendukung dasar teori yang digunakan. Literatur yang akan diteliti mencakup tema mengenai identitas nasional, budaya digital, dan juga pemasaran digital (Ayu Astini et al., n.d.).

c. Observasi Media Sosial

Observasi akan dilakukan terhadap akun Tiktok @sanggarsenikemilau untuk melihat secara langsung tipe konten yang disajikan, budaya yang diangkat, narasi dalam konten tersebut, interaksi dari masyarakat, dan respons audiens. Observasi ini bertujuan untuk memahami strategi visual serta pesan yang disampaikan di setiap unggahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas TikTok dalam

Mempromosikan Tari Zapin

Sanggar Seni Kemilau merupakan komunitas tari yang berada di kota Pekanbaru. Sanggar tari ini sangat aktif dalam mendokumentasikan aktifitas-aktifitas yang dilakukan melalui media sosial khususnya Tiktok. Tentu hal ini juga sebagai strategi komunitas dalam memperkenalkan budaya lokal khususnya budaya melayu Tari Zapin Riau. Tiktok menjadi platform pilihan utama komunitas dalam mempromosikan budaya lokal. Karena dianggap mampu menjangkau masyarakat luas, baik dalam negeri maupun luar negeri. Dengan menggunakan Tiktok komunitas juga dapat menjangkau penonton dari

berbagai kalangan usia, khususnya generasi muda. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara “Melihat respon aktif masyarakat pada video-video yang kami upload pada Tiktok, menjadikan Tiktok sebagai platform utama yang kami gunakan dalam mempromosikan kegiatan budaya yang dilakukan oleh komunitas”. (Ratu Dwi Cahya, Admin media sosial komunitas, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanggar Seni Kemilau memanfaatkan platform TikTok sejak 2022 sebagai media promosi budaya lokal, khususnya Tari Zapin Riau. Penggunaan TikTok terbukti efektif karena mampu menjangkau audiens luas lintas wilayah dan generasi, terutama generasi muda yang mendominasi pengguna TikTok. Hal ini selaras dengan Teori Difusi Inovasi (Rogers), di mana TikTok berperan sebagai inovasi media baru yang mempercepat penyebaran informasi budaya melalui tahapan adopsi inovasi. Konten Tari Zapin yang ditampilkan tentunya menarik secara visual dengan menggunakan properti tradisional dan dengan format video yang tidak terlalu panjang membuat audiens dapat dengan mudah menyerap informasi yang ada pada video serta membagiakan video kembali, dengan teknik ini dapat memunculkan potensi viral pada konten yang dibuat. indikator efektivitas dapat dilihat dari pencapaian lebih dari 10.000 tayangan dan likes pada beberapa konten unggahan. Tidak hanya unggahan video, fitur-fitur yang diberikan oleh tiktok seperti live dan story juga dapat meningkatkan efektivitas komunitas dalam mempromosikan budaya lokal

khususnya budaya melayu terutama Tari Zapin Riau. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara “Tentu banyak video yang mencapai 10.000 views dan likes lebih, dan hal ini kebanyakan ditemukan pada video ketika komunitas menampilkan tarian budaya melayu riau, salah satunya Tari Zapin Riau” beliau juga menambahkan “kami juga menggunakan live tiktok dan story untuk menunjukkan bahwa komunitas sangat aktif dalam mempromosikan budaya lokal terutama melayu”. (Ratu Dwi Cahya, Admin media sosial komunitas, 2025).

Hal ini mencerminkan pemahaman komunitas terhadap pentingnya strategi komunikasi dua arah dalam promosi digital. Dalam menjalankan promosi, komunitas cukup aktif dalam menanggapi komentar dan pesan dari pengikut. Respon ini bukan hanya terhadap komentar positif, tetapi juga terhadap kritik, yang dianggap sangat penting untuk proses evaluasi dan pengembangan komunitas. Strategi penting yang dilakukan komunitas yakni dengan menampilkan penari dengan busana tradisional yang tentunya dapat menarik perhatian penonton sejak awal video. Tidak hanya itu konten dengan menunjukkan kegiatan latihan yang disajikan secara natural, menjadi konten utama yang dinilai paling efektif. Namun hingga saat ini komunitas belum melakukan kolaborasi dengan influencer ataupun akun budaya lain, tetapi tetap aktif dalam memproduksi konten secara mandiri dengan melibatkan para anggota dari komunitas. Tentunya efek dari promosi digital ini sangat signifikan, salah satu indikator keberhasilan promosi adalah dengan meningkatnya jumlah penonton dan pengikut akun komunitas. Hal ini menunjukkan bahwa promosi konten

budaya lokal memiliki potensi viral yang tinggi, dan sangat diterima oleh masyarakat luas.

2. Peran Promosi dalam Penguatan Identitas Nasional

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa bagi komunitas, promosi Tari Zapin bukan sekadar memperkenalkan pertunjukan seni, tetapi juga memperkuat identitas nasional sebagai warisan budaya Melayu yang menjadi bagian dari kebudayaan Indonesia. Pandangan ini sesuai dengan Teori Identitas Sosial (Tajfel & Turner), yang menjelaskan bahwa individu dan kelompok membangun identitasnya melalui simbol, nilai, dan aktivitas kolektif yang membedakan mereka dari kelompok lain. Dalam konteks ini, konten TikTok berfungsi sebagai media simbolik yang membangun narasi kebanggaan budaya di era digital. Respon positif masyarakat, khususnya generasi muda yang mulai tertarik bergabung belajar Tari Zapin setelah melihat konten, menjadi bukti bahwa promosi digital berhasil menanamkan rasa memiliki (sense of belonging) terhadap identitas budaya lokal. Kehadiran budaya lokal di ruang digital juga membantu memperkuat representasi Indonesia di tengah arus budaya global.

Hal ini dikarenakan, era modern merupakan era yang sensitif. Begitu banyak budaya luar yang dapat dengan mudah masuk ke lingkungan Indonesia, hanya dengan menggunakan media sosial khususnya Tiktok, banyak generasi muda yang dapat dengan mudah mengakses budaya-budaya luar. Tujuan komunitas dalam membuat konten

budaya tari khususnya tari Zapin Riau adalah untuk menimbulkan rasa bangga dan kepedulian masyarakat, terutama anak muda, terhadap budaya daerah mereka. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara *“kami sebagai bagian dari komunitas memiliki rasa yang sangat bangga akan budaya Indonesia, maka dari itu kami ini rasa bangga ini juga dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. maka Tiktok adalah sebagai akun utama yang kami gunakan, karena dapat menjangkau masyarakat luas”*. (Ratu Dwi Cahya, Admin media sosial komunitas, 2025).

Komunitas juga percaya dengan tingginya eksistensi budaya lokal di media sosial dapat memperkuat identitas nasional. Ketika budaya ditampilkan dengan strategi yang baik, dan dibuat menjadi lebih menarik dan dilakukan secara konsisten, hal ini akan menimbulkan efek positif di lingkungan masyarakat. Tidak hanya masyarakat dalam negeri, tetapi juga audiens luar negeri dapat mengenal dan menghargai budaya tersebut. Pihak komunitas menyatakan bahwa setiap kali mereka tampil, mereka merasa sedang menjaga jati diri mereka sebagai orang Melayu dan rakyat Indonesia, dan bahwa promosi ini adalah bagian dari perjuangan budaya di tengah maraknya budaya-budaya negara lain yang muncul efek dari globalisasi. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara *“Setiap tampil, kami merasa sedang membawa nama Melayu dan Indonesia juga. Bukan cuman nari, tapi juga membawa jati diri”*. (Ratu Dwi Cahya, Admin media sosial komunitas, 2025).

Promosi budaya tari khususnya Tari Zapin Riau di media sosial, khususnya Tiktok, dianggap mampu

memperkuat identitas nasional karena konten budaya merupakan sebuah representasi budaya Indonesia yang dapat di akses oleh masyarakat global. Promosi digital juga terbukti memiliki dampak yang besar pada minat generasi muda. Banyak anak-anak yang mulai tertarik dengan budaya tari, dan ingin bergabung serta belajar Tari Zapin Riau dengan komunitas setelah melihat kontennya di media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa strategi visual yang kreatif mampu menarik perhatian, minat, hingga menjadi sarana edukasi budaya bagi masyarakat.

3. Peluang dan Kendala dalam Promosi Digital

Dalam promosi digital, komunitas menghadapi berbagai tantang. Salah satunya adalah menjaga keseimbangan antara nilai kebudayaan dengan tuntutan konten cepat dan menghibur khas media sosial. Format singkat Tiktok, sering kali menyulitkan komunitas dalam menyampaikan makna dari budaya tari khususnya Tari Zapin secara utuh. Keterbatasan teknologi dan sumber daya manusia juga menjadi hambatan tersendiri. Terdapat beberapa anggota yang masih belum menguasai teknik editing video atau strategi algoritma media sosial, tentu hal ini berdampak pada efektivitas penyampaian pesan dalam budaya itu sendiri. Selain teknik dan sumber daya manusia, fasilitas seperti kamera berkualitas dan akses internet yang stabil masih menjadi kendala dalam memproduksi konten. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara *“Ketika bikin video, saya akan membutuhkan waktu yang cukup banyak dan terkadang sinyal sangat tidak mendukung buat upload video”*.

(Ratu Dwi Cahya, Admin media sosial komunitas, 2025).

Namun, pihak komunitas tetap menyatakan bahwa Tiktok menjadi media promosi yang sangat efektif. Dengan algoritma yang mendukung penyebaran video secara luas, komunitas berhasil menjangkau audiens dari berbagai daerah ataupun negara. Hal ini membuat banyak audiens yang sebelumnya tidak mengenal Tari Zapin Riau menjadi lebih memahami bagaimana tari tersebut di tampilkan hingga darimana budaya teri tersebut berasal. Pihak komunitas juga mulai menerima tawaran tampil dari pihak luar, yang merupakan dampak langsung dari promosi digital yang mereka lakukan.

Hal ini sesuai dengan Teori Agenda Setting, TikTok terbukti mampu menjadi agenda setter untuk meningkatkan perhatian publik terhadap budaya lokal. Algoritma TikTok yang mendukung distribusi konten secara cepat ke beranda pengguna membuka peluang bagi Tari Zapin untuk dikenal luas, bahkan menarik undangan pentas dari pihak luar komunitas. Ini menunjukkan peran strategis media digital dalam membangun wacana dan membentuk opini publik tentang eksistensi budaya daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Tiktok memiliki efektivitas yang tinggi dalam mempromosikan budaya lokal, salah satunya yaitu budaya melayu Tari Zapin Riau. Dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada, Sanggar Seni Kemilau berhasil meraih penonton dari berbagai kalangan masyarakat. Promosi budaya melalui platform

Tiktok juga merupakan upaya dalam pelestarian budaya serta penguatan identitas nasional di tengah gempuran budaya asing yang mulai masuk di negara Indonesia. oleh karena itu, disarankan agar komunitas Sanggar Seni Kemilau terus memanfaatkan platform digital sebagai alat untuk mempromosikan budaya lokal, dengan terus menggunakan fitur-fitur menarik yang disediakan oleh platform digital.

Peneliti juga mendorong dilakukan penelitian lanjutan yang dapat memperluas fokus pencarian pada platform digital lainnya, membandingkan efektivitas berbagai media sosial, serta mengeksplorasi kerja sama strategis dengan influencer budaya. Selain itu, saran praktis dapat diberikan kepada pemerintah daerah dan pihak terkait agar mendukung upaya pelestarian budaya melalui kebijakan yang mendukung budaya lokal, penyediaan fasilitas pendukung, serta program literasi digital bagi komunitas budaya agar hasil penelitian ini dapat diterapkan secara nyata dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, M. A., Pamungkas, A., Rengkung, G. V., Girsang, G. S., & Awalina, M. P. (2025). *Peran Budaya Digital Dalam Memperkuat Identitas Nasional*.
- Ayu Astini, P., Candra Pramesthi Dewi, M., Made Lia Arsita Dewi, N., Trisna Gunawan, B., & Gusti Agung Natasha Regatta Angelie Poetry, I. (2024). *Pentingnya Kolaborasi Teknologi Dan Budaya Lokal Dalam Memperkuat Identitas Bangsa Untuk Mewujudkan Indonesia Emas*.

- Enjelin Amanda Dewi. (2025, July 22). Budaya Lokal yang Terlupakan: Krisis Identitas di Kalangan Generasi Muda. *Sumber Berita*. <https://siaran-berita.com/budaya-lokal-yang-terlupakan-krisis-identitas-di-kalangan-generasi-muda/>
- Farahdiba, R. R. (2023, January 21). *Orang Indonesia peringkat pertama durasi screen time ponsel di dunia, kategori kecanduan tingkat tinggi*. Tempo.Co.<https://www.tempo.co/sains/orang-indonesia-peringkat-pertama-durasi-screen-time-ponsel-di-dunia-kategori-kecanduan-tingkat-tinggi—227012>
- Jadidah, I. T., Alfarizi, M. R., Liza, L., Sapitri, W., & Khairunnisa, N. (2023). Analisis Pengaruh Arus Globalisasi Terhadap Budaya Lokal (Indonesia). *Academy of Social Science and Global Citizenship Journal*, 3(2), 40–47. <https://doi.org/10.47200/aossagc.v3i2.2136>
- Mahendra, S. (2024). Peran Media Sosial Terhadap Pembentukan Identitas Nasional Mahasiswa di Era Digital. *LANCAH: Jurnal Inovasi Dan Tren*, 3(1). <https://doi.org/10.35870/ljit.v3i1.3464>
- Naibaho, A., Siregar, B. S., NurAzizi Ginting, C., Sinaga, G., Khoru Aulia, M., Yunita, S., & matematika universitas negeri medan, P. (2022). Jurnal Multidisiplin Indonesia Memperkokoh Identitas Nasional Pada Kalangan Remaja Di Era Digital. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3). <https://jmi.rivierapublishing.id/>
- Riyanto, G. P. (2024, October 28). *Indonesia Pengguna TikTok Terbesar di Dunia, Tembus 157 Juta Kalahkan AS*. Kompas.Com. <https://tekno.kompas.com/read/2024/10/25/15020057/indonesia-pengguna-tiktok-terbesar-di-dunia-tembus-157-juta-kalahkan-as>

Strategi Sosialisasi Karang Taruna Dalam Menangani Banjir di Wilayah Kelurahan Ulijami Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan

Ade Maulana Rafi ^{1)*}, Aldiansyah Saputra ²⁾, Dwi Agustina Anggraini ³⁾, Dea Setiawati ⁴⁾, Muhammad Meyfin Baskara ⁵⁾, Rakaditya Fahrezi ⁶⁾, Naufal Rahmat al amin Abimanyu ⁷⁾

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh-Yusuf
Tangerang, Indonesia

Email: agustinadwi990@gmail.com

Received: July 13, 2025 | Accepted Oct 23, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi sosialisasi yang dilakukan oleh Karang Taruna RW 01 Kelurahan Ulijami, Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan dalam upaya penanganan banjir, sekaligus menilai efektivitas, tantangan, serta peluang pengembangannya di tingkat komunitas. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi kasus, data diperoleh dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi yang melibatkan pengurus Karang Taruna, ketua RT, serta warga setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karang Taruna berperan penting dalam edukasi masyarakat melalui kegiatan penyuluhan langsung, kerja sama lintas sektor, dan penguatan semangat gotong royong. Namun, strategi sosialisasi yang diterapkan masih bersifat konvensional, belum memiliki sistem evaluasi yang terukur, dan kurang memanfaatkan media digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas organisasi melalui pelatihan kebencanaan, literasi digital, dan pengembangan strategi komunikasi kreatif agar peran Karang Taruna semakin efektif dalam membangun ketangguhan masyarakat terhadap bencana banjir.

Kata Kunci: Karang Taruna, sosialisasi banjir, komunikasi kebencanaan, partisipasi masyarakat, literasi digital.

Abstract

This study aims to analyze the socialization strategies implemented by Karang Taruna RW 01, Ulijami Subdistrict, Pesanggrahan District, South Jakarta, in flood management efforts, as well as to assess their effectiveness, challenges, and opportunities for development at the community level. Using a descriptive qualitative method with a case study approach, data were obtained through in-depth interviews, participatory observation, and documentation involving Karang Taruna administrators, neighborhood leaders, and local residents. The findings reveal that Karang Taruna plays a significant role in public education through direct outreach activities, cross-sector collaboration, and the reinforcement of community solidarity. However, the socialization strategies applied remain conventional, lack a structured evaluation system, and have yet to optimize the use of digital media. Therefore, it is necessary to enhance the organization's capacity through disaster preparedness training, digital literacy, and the development of creative communication strategies to strengthen Karang Taruna's role in building community resilience against flood disasters.

Keywords: Youth organization, flood disaster, disaster communication, community resilience, risk preparedness, digital literacy

*Corresponding author.

E-mail: agustinadwi990@gmail.com

PENDAHULUAN

Kebersihan lingkungan dapat diartikan sebagai kondisi di mana lingkungan terbebas dari berbagai jenis kotoran, seperti sampah, debu, dan bau tak sedap. Lingkungan yang terjaga kebersihannya dapat berperan sebagai upaya mitigasi terhadap bencana alam serta membantu mencegah timbulnya berbagai penyakit (Rahmadhani et al., 2023). Manusia perlu memandang lingkungan sebagai bagian penting dari ekosistem yang harus dilindungi, dipelihara, dan dilestarikan agar tidak menimbulkan dampak negatif di masa depan (Elyawati & Fatmawati, 2018). Kebersihan lingkungan juga mencerminkan tingkat kepedulian dan kualitas hidup masyarakat dalam menjaga keindahan serta kelestarian alam. Sayangnya, saat ini masih banyak dijumpai perilaku masyarakat yang kurang peduli terhadap pengelolaan sampah dan mengabaikan dampak negatifnya, seperti banjir, pencemaran air dan tanah, hingga kerusakan habitat alami (Agustia et al., 2024)

Letak geografis Indonesia menjadikannya sebagai salah satu negara yang rentan terhadap berbagai jenis bencana alam. Bencana yang sering terjadi meliputi banjir, tanah longsor, gempa bumi, tsunami, letusan gunung berapi, kekeringan, hingga angin kencang. Dari seluruh jenis bencana yang terjadi, banjir merupakan yang paling dominan dengan persentase sebesar 38%, diikuti oleh tanah longsor yang mencakup sekitar 18% dari total kejadian bencana.

Banjir merupakan bencana yang bisa disebabkan oleh faktor alam maupun akibat aktivitas manusia ((D.

P. Sari & Dananjaya, 2020);(Wobus et al., 2021)). Suatu peristiwa baru dapat dikategorikan sebagai bencana banjir apabila menimbulkan ancaman terhadap kehidupan manusia ((Perdana, 2019); (Wardana et al., 2023) ; (Hardianto et al., 2024). Banjir terjadi ketika suatu wilayah yang sebelumnya kering tiba-tiba tergenang air dalam kurun waktu tertentu ((Fajri & Widayanti, 2018);(Utomo, 2020)). Kondisi ini biasanya dipicu oleh curah hujan yang tinggi, yang menyebabkan peningkatan volume air di sungai atau danau hingga akhirnya meluap dan membanjiri daerah sekitarnya (Junaidi et al., 2018); Utomo, 2020; Sari & Dananjaya, 2020).

Berdasarkan data bencana banjir di Indonesia yang dirilis oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana dari bulan Januari hingga 17 Maret 2025, Indonesia telah mencatat 641 kejadian bencana, yang mayoritas adalah bencana hidrometeorologi basah seperti banjir, cuaca ekstrem, dan tanah longsor. Peningkatan intensitas curah hujan telah berkontribusi terhadap semakin seringnya intensitas bencana hidrometeorologi di Indonesia. Dampak dari bencana yang tercatat yakni sebanyak 110 orang meninggal, 17 orang hilang, 121 orang mengalami luka-luka, dan 2.245.787 orang terdampak serta mengungsi.

Provinsi Daerah Khusus Jakarta merupakan salah satu wilayah yang kerap dilanda banjir dengan intensitas kejadian yang cukup tinggi dan berulang (Lassa et al., 2023). Banjir menjadi permasalahan utama bagi masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di area yang berdekatan dengan Sungai Ciliwung. Untuk mengurangi dampak yang ditimbulkan, diperlukan berbagai

upaya strategis dalam penanggulangan bencana banjir (Kumambouw et al., 2023).

Karang Taruna adalah organisasi kepemudaan yang memiliki peran penting, salah satunya dalam mencegah masalah sosial serta membantu korban bencana. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial No. 25 Tahun 2019, Karang Taruna diharapkan menjadi barisan terdepan dalam penanganan bencana, terutama pada tahap pasca-bencana. Keterlibatan Karang Taruna sebagai pilar sosial ini juga dapat menghidupkan kembali semangat gotong royong di tengah masyarakat.

Dalam dinamika pembangunan masyarakat, peran pemuda menjadi salah satu elemen penting dalam mendorong perubahan sosial yang berkelanjutan. Karang Taruna, sebagai organisasi kepemudaan yang berorientasi pada kegiatan sosial, memiliki kontribusi nyata dalam membantu masyarakat, terutama di tingkat kelurahan dan desa. Fenomena ini terlihat dari berbagai program kerja Karang Taruna yang bersifat partisipatif dan responsif terhadap permasalahan sosial, seperti penanganan bencana, pemberdayaan ekonomi masyarakat, pelatihan keterampilan, serta kegiatan sosial lainnya yang bersifat preventif dan solutif.

Keaktifan Karang Taruna dalam membantu masyarakat tidak hanya mencerminkan semangat gotong royong, tetapi juga menunjukkan kemampuan organisasi ini dalam membangun jaringan komunikasi yang baik dengan pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, serta komunitas lokal. Hal ini menjadikan Karang Taruna sebagai salah satu garda terdepan dalam mewujudkan ketahanan sosial berbasis

komunitas. Oleh karena itu, penting untuk meninjau lebih dalam mengenai fenomena peran Karang Taruna, terutama bagaimana mereka merancang, menjalankan, dan mengevaluasi kegiatan yang berdampak langsung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu daerah yang terdampak banjir yaitu Kecamatan Ulujami di wilayah Pesanggrahan, Jakarta Selatan, merupakan salah satu daerah yang kerap terdampak banjir, terutama saat curah hujan tinggi. Genangan air sering terjadi cukup parah karena sistem drainase di kawasan ini belum mampu menampung aliran air yang berlebihan. Akibatnya, air meluap ke pemukiman warga dan jalan raya, sehingga menghambat aktivitas sehari-hari serta berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi dan masalah kesehatan. Situasi ini mencerminkan perlunya penanganan serius di tingkat lokal, termasuk dengan melibatkan peran aktif masyarakat dan organisasi kepemudaan seperti Karang Taruna dalam kegiatan sosialisasi serta edukasi penanggulangan bencana banjir.

Berdasarkan hasil sosialisasi yang kami lakukan di Kelurahan Ulujami, Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan, diketahui bahwa wilayah ini termasuk dalam kategori daerah dengan tingkat kerawanan tinggi terhadap bencana banjir. Permasalahan banjir musiman yang kerap terjadi di kawasan tersebut disebabkan oleh kondisi sistem drainase yang kurang baik. Hal ini menyebabkan aliran air di saluran drainase dan sungai menjadi tidak lancar. Ketika curah hujan meningkat, debit air pun meluap dan

menggenangi jalan serta permukiman warga di sekitar wilayah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat menggali secara mendalam pemahaman aktor-aktor sosial terhadap strategi sosialisasi yang dilakukan Karang Taruna dalam menangani banjir. Pendekatan ini memfokuskan pada makna dan proses sosial dari sudut pandang partisipan dalam konteks natural (Creswell & Poth, 2018). Sementara itu, metode studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap situasi spesifik yang terjadi di RW 01 Kelurahan Ulujami sebagai wilayah dengan riwayat banjir yang tinggi. Menurut Yin (2023), studi kasus relevan digunakan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terhadap fenomena kompleks dalam konteks dunia nyata (Yin, 2023).

Subjek penelitian terdiri dari tiga kelompok, yakni: (1) pengurus Karang Taruna RW 01 Kelurahan Ulujami sebagai pelaksana kegiatan sosialisasi, (2) Ketua RT 004 sebagai mitra kolaboratif dalam kegiatan penanganan banjir, dan (3) warga RW 01 sebagai penerima manfaat dari sosialisasi. Objek penelitian adalah strategi sosialisasi yang meliputi metode penyampaian informasi, media yang digunakan, keterlibatan masyarakat, serta persepsi warga terhadap efektivitas kegiatan tersebut (M. K. Dewi & Wardani, 2021).

Untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam, penelitian ini

menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara mendalam (in-depth interviews) dengan pendekatan semi-terstruktur, yang ditujukan kepada Wakil Ketua Karang Taruna (Valdis), Ketua RT 004 (Eko), dan perwakilan masyarakat (Rizki). Teknik ini memberikan fleksibilitas untuk mengeksplorasi pengalaman dan pandangan subjek secara natural dan luas (Flick, 2020).
2. Observasi partisipatif, yaitu peneliti mengamati langsung kegiatan sosialisasi dan partisipasi masyarakat, termasuk kegiatan kerja bakti, penyuluhan lingkungan, dan tanggap bencana.
3. Studi dokumentasi, berupa penelaahan terhadap materi penyuluhan, notulen pertemuan warga, dokumentasi visual, dan unggahan media sosial yang berkaitan dengan kegiatan sosialisasi oleh Karang Taruna dan RT setempat.

Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas data yang diperoleh (Patton, 2015). Triangulasi merupakan strategi penting dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas data. Melalui triangulasi, peneliti mengombinasikan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, sudut pandang peneliti, maupun teori yang berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan mengurangi bias interpretatif. Sebagai contoh, triangulasi metode melibatkan penggunaan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi secara

bersamaan guna memperkuat validitas temuan. Penerapan triangulasi mampu mengonfirmasi hasil data dan menghindari subjektivitas peneliti dalam menyusun simpulan. Dengan demikian, triangulasi tidak hanya memperkaya pemahaman terhadap fenomena yang diteliti, tetapi juga memperkuat kepercayaan pembaca terhadap integritas hasil penelitian (Prastowo & Kurniawati, 2021). Hal ini sejalan dengan temuan Wibowo dan Sari (2020) yang menunjukkan bahwa triangulasi data dan metode secara signifikan meningkatkan keandalan data kualitatif dalam studi pendidikan. Oleh karena itu, penerapan triangulasi secara tepat menjadi landasan penting dalam menjaga kualitas hasil penelitian kualitatif (H. Wibowo & Sari, 2020).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*), yang menurut Braun dan Clarke (2022) merupakan metode yang fleksibel dan sistematis dalam mengidentifikasi pola-pola makna dari data kualitatif. Prosedur analisis dilakukan melalui enam tahap, yaitu: (1) familiarisasi dengan data, (2) pembuatan kode awal, (3) pencarian tema, (4) peninjauan tema, (5) penamaan dan pendefinisian tema, dan (6) penyusunan laporan analisis (Braun & Clarke, 2022). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi data menjadi tema utama yang mencerminkan dinamika strategi sosialisasi dan respon masyarakat terhadap banjir (Rozali, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Ulujami, Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan, yang dikenal sebagai salah satu wilayah yang rawan banjir akibat kondisi topografi dan sistem drainase yang tidak merata. Pengumpulan data

dilakukan selama bulan April hingga Mei 2025, saat aktivitas sosial masyarakat dan Karang Taruna meningkat seiring datangnya musim hujan. Waktu ini dianggap tepat untuk mengamati secara langsung interaksi antara aktor komunitas dan warga dalam konteks kesiapsiagaan banjir.

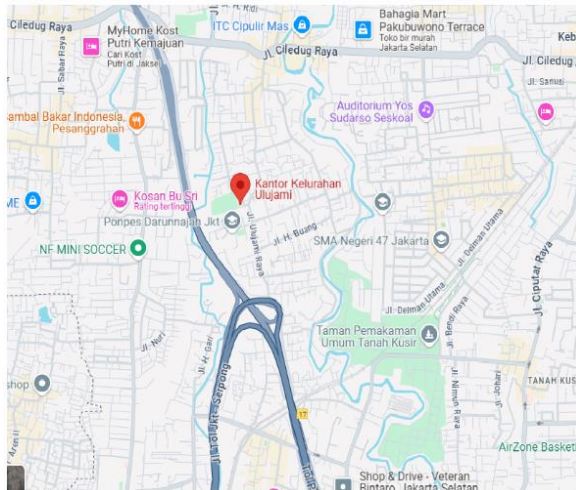
HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Ulujami, khususnya RW 01, merupakan salah satu wilayah di Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan, yang memiliki karakteristik geografis dataran rendah dan berbatasan langsung dengan aliran Kali Pesanggrahan. Wilayah ini termasuk zona rawan banjir karena terletak pada pertemuan beberapa jalur drainase utama kota dan padatnya permukiman warga yang berdiri di atas bantaran saluran air. Menurut warga yang diwawancarai, banjir merupakan peristiwa rutin yang terjadi terutama saat curah hujan tinggi dan debit air di hulu meningkat. Kondisi ini menjadikan RW 01 sebagai wilayah dengan tingkat kesiapsiagaan komunitas yang tinggi, namun juga menghadapi tantangan kronis dalam hal perubahan perilaku dan pengelolaan lingkungan.

Keadaan inilah yang mendorong Karang Taruna RW 01 Ulujami untuk mengambil peran aktif dalam sosialisasi penanggulangan banjir, baik dalam bentuk edukasi langsung, pengorganisasian masyarakat, maupun kolaborasi dengan pemerintah kelurahan. Letak geografis yang rentan, keterbatasan infrastruktur drainase, dan pengalaman puluhan tahun menghadapi banjir menjadikan Karang Taruna di wilayah ini memiliki kedekatan emosional dan struktural dengan warga, sehingga

potensial untuk menjadi motor perubahan sosial.

Gambar 1. Gambar Peta Kelurahan Ulunjami, Kecamatan Pesanggrahan, Jakarta Selatan



Sumber : Website Kelurahan Ulunjami

Strategi sosialisasi yang diterapkan oleh Karang Taruna RW 01 Kelurahan Ulujami mencerminkan peran organisasi pemuda dalam upaya pengurangan risiko bencana berbasis komunitas. Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah melalui kegiatan penyuluhan langsung. Valdis Alrabbani, Wakil Ketua Karang Taruna, menyatakan, “Langkah sosialisasi Karang Taruna yang telah dilakukan adalah membuat penyuluhan kepada masyarakat mengenai bagaimana cara mencegah banjir seperti dampak membuang sampah sembarangan.” Strategi ini mengindikasikan pendekatan edukatif yang fokus pada kesadaran terhadap akar permasalahan banjir, yakni perilaku membuang sampah sembarangan.

1. Bentuk Strategi Sosialisasi Karang Taruna dalam Penanganan Banjir

Strategi sosialisasi yang diterapkan oleh Karang Taruna RW 01 Kelurahan Ulujami dalam menangani banjir mencerminkan peran organisasi pemuda dalam upaya pengurangan risiko bencana berbasis komunitas. Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah melalui kegiatan penyuluhan langsung. Valdis Alrabbani, Wakil Ketua Karang Taruna, menyatakan, “Langkah sosialisasi Karang Taruna yang telah dilakukan adalah membuat penyuluhan kepada masyarakat mengenai bagaimana cara mencegah banjir seperti dampak membuang sampah sembarangan.” Strategi ini mengindikasikan pendekatan edukatif yang fokus pada kesadaran terhadap akar permasalahan banjir, yakni perilaku membuang sampah sembarangan. Strategi semacam ini didukung oleh penelitian Sari dan Andriani (2022) yang menyebutkan bahwa edukasi lingkungan menjadi fondasi awal dalam mendorong perubahan perilaku warga terhadap bencana (L. R. Sari & Andriani, 2022).

Gambar 2. Pemateri dari Dinas Kesehatan



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Kegiatan penyuluhan ini dilakukan secara terbuka, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek

informasi tetapi juga dilibatkan secara langsung sebagai peserta aktif. Valdis menegaskan, *“Masyarakat dilibatkan untuk menjadi peserta dari penyuluhan tersebut.”* Pelibatan masyarakat menjadi penting karena meningkatkan sense of ownership terhadap masalah lingkungan yang dihadapi bersama. Dalam konteks pengurangan risiko bencana, pendekatan partisipatif seperti ini dianggap lebih efektif karena memperkuat kapasitas lokal dan memunculkan kesadaran kolektif (Nasution & Pratiwi, 2023)

Gambar 3 Pemateri dari Ketua Tagana Pesagrahan/KORCA



M

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Pentingnya keterlibatan warga juga ditunjang oleh strategi komunikasi yang inklusif. Valdis menjelaskan, *“Materi disusun dengan menghindari kata-kata ilmiah dan disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh orang awam.”* Ini menunjukkan bahwa Karang Taruna sadar akan pentingnya adaptasi bahasa komunikasi dengan tingkat literasi warga. Dalam studi oleh (Hidayat & Azkia, 2021), pendekatan bahasa yang disesuaikan dengan konteks lokal terbukti mampu

meningkatkan pemahaman dan retensi informasi dalam penyuluhan mitigasi banjir.

Dari sisi media, Karang Taruna menggunakan media konvensional yang kontekstual, yaitu mading (majalah dinding) dan penyuluhan langsung. Valdis menyampaikan, *“Media yang digunakan Karang Taruna adalah melalui acara penyuluhan serta mading yang dibuat.”* Meskipun sederhana, media ini efektif menjangkau warga karena bersifat visual, murah, dan mudah diperbarui. Penelitian oleh (Prasetyo & Yuliati, 2022) menunjukkan bahwa media konvensional masih sangat efektif di wilayah padat penduduk yang tidak semua warganya aktif di dunia digital.

Kerja sama lintas sektor juga tampak dalam strategi sosialisasi ini. Karang Taruna menggandeng kelurahan dalam menyampaikan materi penyuluhan, terutama dalam aspek kesehatan lingkungan. Valdis mengatakan, *“Sosialisasi banjir dibantu oleh kelurahan dengan pengerahan berbagai pegawainya untuk memberitahu apa dampak yang disebabkan dari banjir yaitu penyakit DBD.”* Kolaborasi ini mencerminkan pendekatan multi-aktor dalam pengurangan risiko bencana, sebagaimana dianjurkan dalam kebijakan nasional penanggulangan bencana berbasis masyarakat (Ramdani & Puspitasari, 2021)

Menariknya, Karang Taruna tidak mengidentifikasi adanya tantangan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi. Valdis menyatakan, *“Tidak ada [tantangan].”* Hal ini bisa menunjukkan bahwa program telah berjalan cukup baik, atau justru sebaliknya, menunjukkan belum

adanya sistem evaluasi yang kritis terhadap efektivitas kegiatan. Sementara itu, penelitian oleh (Handayani, 2021) menyebutkan bahwa program edukatif yang tidak memiliki mekanisme evaluasi rentan stagnan dan tidak adaptif terhadap perubahan dinamika sosial.

Walau kegiatan Karang Taruna telah menyentuh aspek fundamental, yakni edukasi dan keterlibatan masyarakat, namun belum tampak adanya pengembangan teknologi komunikasi digital sebagai bagian dari strategi. Padahal, media sosial dan teknologi digital sangat potensial dalam memperluas jangkauan informasi dan memperkuat keterlibatan generasi muda (Safitri & Utami, 2023). Hal ini ditegaskan oleh Rizki, warga Ulujami, yang mengatakan, *"Media yang digunakan bisa digital dan non-digital... bisa saja, karena kemajuan teknologi saat ini memudahkan penyebaran informasi."*

Selain aspek teknis, pendekatan kreatif dan inovatif dalam penyampaian pesan juga belum maksimal. Valdis tidak menyebut adanya penggunaan simulasi kebencanaan, drama lingkungan, atau permainan edukatif yang bisa menarik minat warga. Padahal, strategi kreatif sangat dibutuhkan untuk menjangkau kelompok rentan seperti anak-anak dan lansia, sebagaimana dikemukakan oleh (Prabowo & Ramadhan, 2023).

Secara umum, strategi yang diterapkan Karang Taruna RW 01 Ulujami sudah mencakup dimensi edukatif, partisipatif, dan kolaboratif. Namun untuk menuju strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan, Karang Taruna perlu memperkuat

aspek digitalisasi, kreativitas dalam penyampaian, dan evaluasi hasil kegiatan. Dengan demikian, peran Karang Taruna tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang adaptif terhadap tantangan lingkungan perkotaan.

2. Kolaborasi dan Keterlibatan Lintas Aktor Sosial

Penanggulangan banjir sebagai salah satu bentuk bencana lingkungan di perkotaan membutuhkan kerja sama dari berbagai pihak, tidak hanya pemerintah, tetapi juga organisasi masyarakat seperti Karang Taruna dan pengurus RT/RW. Di RW 01 Kelurahan Ulujami, kolaborasi antara Karang Taruna, RT 004, dan pemerintah kelurahan menjadi bagian penting dalam memperkuat strategi sosialisasi. Kolaborasi ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyentuh aspek teknis dan sosial yang berdampak langsung terhadap kesadaran serta kesiapsiagaan masyarakat.

Dalam wawancara, Ketua RT 004, Eko Priyano, menjelaskan bahwa komunikasi antara Karang Taruna dan RT sangat intens dan fungsional. *"Kolaborasi kita bersama Karang Taruna dan Kelurahan berjalan baik, karena kita daerah banjir, sudah otomatis para Karang Taruna, Kelurahan, dan pengurus RT selalu siaga,"* ujarnya. Pernyataan ini menandakan bahwa dalam struktur sosial masyarakat Ulujami, hubungan antara organisasi pemuda dan pemimpin lingkungan telah terbentuk secara organik, terutama dalam menghadapi peristiwa banjir yang berulang setiap tahunnya.

Karang Taruna dalam konteks ini tidak hanya berperan sebagai penyuluh, tetapi juga sebagai tim siaga banjir. Eko menambahkan, *“Untuk Karang Taruna, khususnya yang muda-muda, dijadikan Satgas penanggulangan banjir. Tindakan untuk evakuasi warga yang perlu untuk mengungsi.”* Hal ini menunjukkan keterlibatan pemuda tidak berhenti pada peran edukatif, tetapi juga operasional dalam kondisi darurat. Studi dari (Putri & Prasetya, 2023) mengonfirmasi bahwa partisipasi generasi muda dalam evakuasi dan respons bencana memiliki dampak positif terhadap kecepatan dan efisiensi penanganan di tingkat komunitas.

Selain hubungan antarorganisasi, koordinasi lintas aktor juga tercermin dari pemanfaatan forum komunikasi warga (Forkom) dan media digital seperti WhatsApp Group (WAG). RT menjelaskan, *“Sosialisasi dilakukan di setiap pertemuan warga yang difasilitasi oleh PGRT (Paguyuban Gotong Royong Rukun Tetangga) dan di WAG Forkom Warga RT 004/01.”* Pemanfaatan platform digital ini memungkinkan informasi cepat tersebar, terutama mengenai situasi lapangan, kondisi air, dan perintah evakuasi. Temuan ini senada dengan hasil penelitian oleh (Sasmita & Yuliani, 2022) yang menunjukkan bahwa media digital berbasis komunitas dapat mempercepat koordinasi dalam situasi darurat.

Pemerintah kelurahan juga tidak absen dari kerja kolaboratif ini. Seperti disampaikan oleh Valdis dari Karang Taruna, *“Sosialisasi banjir dibantu oleh kelurahan dengan pengerahan berbagai pegawainya untuk memberitahu dampak banjir*

seperti penyakit DBD.” Peran kelurahan menjadi penting dalam menyuplai informasi medis dan logistik yang tidak dimiliki oleh aktor komunitas. Kolaborasi semacam ini disebut sebagai bentuk sinergi horizontal dan vertikal dalam tata kelola penanggulangan bencana lokal (Ramdani & Puspitasari, 2021)

Namun demikian, dari sisi warga, khususnya Rizki, kolaborasi tersebut belum sepenuhnya dirasakan merata. Rizki menyatakan, *“Jarang [terjadi kolaborasi]. Karena masyarakat menganggap bahwa musibah ini tidak dapat diatasi... renovasi jembatan dan peninggian jalan dianggap tidak berguna.”* Kritik ini mencerminkan adanya ketimpangan komunikasi atau harapan antara aktor struktural dan masyarakat umum. Dalam literatur tentang governance komunitas, dinamika semacam ini sering terjadi ketika intervensi pemerintah tidak berbasis kebutuhan warga (M. E. Sari & Hartono, 2022).

Terlepas dari beberapa hambatan persepsi, kolaborasi yang terjadi di Ulujami memperlihatkan adanya pembagian peran yang relatif jelas antar aktor: RT sebagai fasilitator dan koordinator lokal, Karang Taruna sebagai eksekutor lapangan dan penyuluh, serta kelurahan sebagai penghubung dengan struktur pemerintah kota. Keterlibatan ini menunjukkan prinsip dasar pengurangan risiko bencana berbasis komunitas (PRBBK) yang dianjurkan oleh BNPB (2020), yaitu membangun ketangguhan melalui kerja sama antar unsur masyarakat.

Untuk memperkuat kolaborasi lintas aktor sosial ini, dibutuhkan mekanisme koordinasi formal seperti

forum koordinasi kebencanaan, dokumentasi kegiatan, serta pembagian sumber daya yang adil. Sebab, keberlanjutan program mitigasi tidak dapat ditumpukan hanya pada kedekatan sosial semata, tetapi perlu ditopang dengan kebijakan lokal dan penguatan kelembagaan (Handayani, 2021)

Dengan memperkuat komunikasi antaraktor dan membangun struktur kolaborasi yang responsif dan adaptif, strategi sosialisasi dalam penanganan banjir dapat berkembang dari sekadar rutinitas menjadi gerakan kolektif yang berkelanjutan dan berdampak luas. Hal ini akan memperkuat ketangguhan sosial warga terhadap banjir yang semakin sering terjadi akibat perubahan iklim dan urbanisasi.

3. Efektivitas dan Tantangan dalam Sosialisasi

Efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh Karang Taruna RW 01 Ulujami dalam menangani banjir dapat dilihat dari dua sisi utama: seberapa luas informasi berhasil diterima masyarakat, dan seberapa besar perubahan perilaku yang dihasilkan dari kegiatan tersebut. Dari hasil wawancara dengan Ketua RT 004, Eko Priyano, terlihat bahwa sebagian besar warga telah memiliki pengetahuan dasar mengenai banjir. Ia menyatakan, *“Kegiatan sosialisasi banjir, kami kira warga sudah mengerti. Karena sudah puluhan tahun kami berteman dengan banjir dan genangan air.”* Hal ini menunjukkan bahwa keberulangan informasi dan pengalaman historis menjadikan banjir sebagai bagian dari realitas sosial warga.

Namun demikian, pemahaman tidak selalu berbanding lurus dengan perubahan perilaku. Meskipun warga telah terbiasa dengan kondisi banjir, tantangan justru muncul dari aspek *“ketidakpedulian struktural”* akibat terbentuknya pola pikir pasrah. Rizki, salah satu warga, mengatakan, *“Tidak [efektif], karena pada dasarnya pola pikir masyarakat sudah terbentuk akan hal bahwa di sini adalah wilayah yang rendah dan sudah biasa terjadinya banjir.”* Pernyataan ini mengindikasikan bahwa kondisi geografis yang tidak mendukung cenderung dijadikan alasan untuk tidak melakukan perubahan secara signifikan.

Fenomena ini sesuai dengan temuan dari (Sari, R. P., & Hartati, 2022) yang menyatakan bahwa salah satu hambatan utama dalam komunikasi risiko bencana adalah *“determinisme geografis”*, yaitu ketika masyarakat menganggap bencana sebagai sesuatu yang tidak dapat dikendalikan karena alasan alamiah. Dalam konteks RW 01 Ulujami, sikap ini menyebabkan kegiatan sosialisasi hanya bersifat informatif, belum mampu menciptakan dorongan kolektif untuk bertindak preventif.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan Karang Taruna pada dasarnya telah mencakup berbagai metode, mulai dari penyuluhan tatap muka, mading, hingga penyampaian pesan melalui forum warga. Namun, dari sisi teknis, kegiatan ini belum terstruktur dalam bentuk program edukatif yang berkelanjutan. Rizki menyampaikan bahwa, *“Tidak ada tindak lanjut atau pun evaluasi yang didapat oleh masyarakat akan hal tersebut.”* Ketiadaan evaluasi

menyebabkan tidak adanya umpan balik formal yang bisa digunakan untuk menyempurnakan kegiatan berikutnya.

Tantangan berikutnya adalah soal komunikasi dua arah. Sosialisasi masih cenderung berlangsung secara monologis. Rizki berpendapat bahwa pendekatan penyuluhan lebih efektif bila mengadopsi model partisipatif, *“Ajak komunikasi dua arah. Jadi masyarakat jangan hanya mendengarkan, namun diajak berinteraksi juga agar suasana cair dan kita sebagai narasumber tahu respon yang sebenarnya.”* Hal ini penting, karena komunikasi dua arah dapat memperkuat internalisasi pesan dalam pikiran warga (Hidayat & Azkia, 2021)

Efektivitas juga sangat dipengaruhi oleh keberagaman demografi warga. Ketua RT menyebutkan bahwa materi penyuluhan disusun dari Google dan arahan kelurahan, kemudian disampaikan melalui pertemuan warga. Akan tetapi belum ada penyusunan konten berbasis segmentasi umur, gender, atau tingkat pendidikan. Dalam kajian (Pranowo & Lestari, 2023), materi edukasi mitigasi yang disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran terbukti lebih berhasil dalam mengubah sikap dan perilaku warga.

Tantangan lain datang dari sisi motivasi masyarakat. Karena banjir dianggap sebagai siklus tahunan yang tidak dapat dihindari, partisipasi masyarakat dalam kegiatan preventif seringkali rendah. Warga lebih memilih menunggu solusi teknis dari pemerintah, seperti pembangunan tanggul atau pintu air, dibandingkan terlibat dalam kegiatan edukatif. Ini

sesuai dengan temuan dari (Novita Sari et al., 2020), yang mencatat bahwa “partisipasi masyarakat cenderung bersifat reaktif, bukan proaktif.”

Selain itu, tidak semua warga mendapatkan akses informasi yang sama. Meskipun grup WhatsApp Forkom Warga aktif digunakan, namun tidak semua warga tergabung di dalamnya. Kalangan lansia, pekerja harian, atau yang kurang melek teknologi seringkali terlewat dari arus informasi. Eko menyebutkan bahwa *“Warga bisa memantau CCTV untuk melihat kondisi genangan air dan keamanan kendaraan,”* tetapi teknologi ini belum bisa diakses oleh semua kelompok. Akses informasi yang timpang menjadi tantangan serius dalam membangun kesiapsiagaan kolektif.

Efektivitas sosialisasi juga terbentur pada kelembagaan internal Karang Taruna. Meskipun mereka memiliki semangat tinggi, namun pelatihan dan pendampingan dari pihak luar sangat minim. Valdis tidak menyebutkan adanya pelatihan atau pembekalan dari BPBD atau lembaga lain. Dalam studi oleh (Yuniarti & Sari, 2023), kapasitas kelembagaan lokal yang lemah menyebabkan pesan sosialisasi yang disampaikan menjadi dangkal dan tidak sesuai dengan standar kebencanaan.

Tidak adanya sistem insentif juga menjadi salah satu penghambat keterlibatan aktif. Baik dari pihak Karang Taruna maupun warga, semua kegiatan bersifat sukarela tanpa dukungan logistik atau finansial. Padahal, kegiatan penanggulangan bencana seharusnya didukung oleh *“mekanisme insentif sosial maupun material untuk menjaga*

kesinambungan partisipasi,” sebagaimana disarankan oleh (Nugroho & Astuti, 2021)

Terakhir, kurangnya dokumentasi menjadi catatan penting. Dari wawancara dengan ketiga narasumber, tidak ada yang menyebut bahwa kegiatan sosialisasi terdokumentasi secara sistematis. Tidak ada laporan kegiatan, notulen pertemuan, atau basis data warga terdampak. Tanpa dokumentasi, evaluasi berbasis data menjadi mustahil, dan pengetahuan lokal tidak bisa ditransfer ke generasi berikutnya atau digunakan sebagai bahan advokasi ke pemerintah.

Secara umum, strategi sosialisasi yang dilakukan oleh Karang Taruna RW 01 sudah berjalan dengan semangat kolaboratif, namun belum mencapai tingkat efektivitas maksimal. Diperlukan perbaikan dalam aspek evaluasi, keterlibatan aktif warga, adaptasi materi, serta dukungan pelatihan dan pendanaan. Dengan memperkuat kelembagaan dan mendorong komunikasi dua arah, sosialisasi dapat menjadi motor perubahan sikap dan tindakan yang lebih kuat di tengah ancaman banjir yang terus berulang.

4. Media Sosial sebagai Sarana Sosialisasi Digital

Perkembangan teknologi informasi telah menghadirkan peluang besar bagi komunitas lokal dalam menyampaikan pesan-pesan sosial, termasuk sosialisasi tentang mitigasi banjir. Di RW 01 Kelurahan Ulujami, media sosial menjadi salah satu alat komunikasi yang dimanfaatkan oleh beberapa pihak, khususnya oleh Ketua RT 004 dan warga aktif. Media sosial seperti WhatsApp dan pemantauan

CCTV daring menjadi bagian dari sistem peringatan dan informasi cepat di lingkungan tersebut.

Ketua RT 004, Eko Priyano, menjelaskan, *“Media WAG (WhatsApp Group) Warga RT.004/01 sekaligus pemantauan CCTV di lingkungan secara real time. Hampir setiap warga bisa memantau CCTV untuk melihat kondisi genangan air dan memantau keamanan kendaraan.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa RT telah memanfaatkan teknologi untuk menjembatani komunikasi darurat. Hal ini sesuai dengan konsep komunikasi risiko berbasis digital sebagaimana dikemukakan oleh (Houston et al., 2022) yang menyatakan bahwa media sosial dapat mempercepat penyebaran informasi saat krisis terjadi.

Namun, keterlibatan Karang Taruna dalam pemanfaatan media digital masih sangat terbatas. Dalam wawancara dengan Valdis, Wakil Ketua Karang Taruna, tidak disebutkan secara eksplisit penggunaan platform digital sebagai media utama. Ini menunjukkan adanya kesenjangan digital (digital divide) antaraktor sosial di lingkungan yang sama. Padahal, menurut (Safitri & Utami, 2023) kesenjangan akses dan literasi digital di tingkat lokal dapat menghambat efektivitas kampanye sosial secara luas.

Dari perspektif warga, penggunaan media sosial dinilai cukup potensial. Rizki, salah satu warga, menyampaikan bahwa *“Media atau cara yang paling sering digunakan untuk menyampaikan informasi tentang pentingnya mencegah banjir adalah melalui edukasi baik secara langsung atau dengan menggunakan*

media digital dan non-digital.” Ia juga menambahkan, *“Menurut saya, kampanye lewat media sosial atau digital bisa membantu menyebarkan informasi soal pencegahan banjir.”* Hal ini memperkuat pandangan bahwa masyarakat mulai menerima digitalisasi sebagai bentuk baru penyuluhan kebencanaan.

Dalam konteks sosialisasi digital, WhatsApp menjadi platform paling dominan digunakan di lingkungan RW 01 Ulujami. Platform ini mudah diakses, tidak membutuhkan bandwidth besar, dan memungkinkan penyebaran teks, gambar, hingga video secara cepat. Penelitian oleh (Safitri & Utami, 2023) menegaskan bahwa WhatsApp Group warga terbukti mempercepat proses peringatan dini dan koordinasi tanggap darurat di lingkungan urban yang padat.

Namun demikian, penggunaan media sosial masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal akses dan literasi digital. Tidak semua warga memiliki ponsel pintar, dan sebagian warga, terutama lansia, belum memahami cara bergabung atau merespons informasi di grup digital. Tantangan ini juga tercermin dalam ketidakterlibatan Karang Taruna secara penuh. Menurut Rizki, *“Yang aktif ya warga tertentu saja. Tidak semua mengikuti. Apalagi yang tua-tua, kadang tidak baca WAG atau tidak punya WA.”*

Selain itu, belum ada struktur formal dalam pengelolaan konten digital. Informasi masih bersifat spontan, belum terkoordinasi secara sistematis. Misalnya, belum ada jadwal rutin unggahan informasi tentang banjir, infografik pengelolaan sampah, atau video edukasi mitigasi.

Hal ini membuat media sosial hanya menjadi sarana penyebaran berita sesaat, bukan instrumen perubahan perilaku jangka panjang.

Padahal, penelitian oleh (Alexander et al., 2023) di jurnal *Disaster Prevention and Management* menyebutkan bahwa penggunaan media sosial dalam manajemen risiko bencana akan efektif bila dikelola secara terstruktur, memiliki pesan konsisten, dan didukung oleh tim konten yang memahami karakteristik audiens lokal. Ini menunjukkan pentingnya digitalisasi yang terencana, bukan hanya bersifat reaktif.

Untuk itu, Karang Taruna perlu mengembangkan unit khusus komunikasi digital yang bertugas merancang dan menyebarkan konten edukatif secara berkala. Konten tersebut bisa berupa video pendek, poster digital, atau simulasi daring yang menjelaskan cara mengevakuasi diri, pentingnya tidak membuang sampah sembarangan, atau informasi cuaca dari BPBD.

Pemanfaatan platform lain seperti Instagram atau Facebook juga bisa dipertimbangkan, khususnya untuk menjangkau generasi muda. Karang Taruna yang mayoritas anggotanya adalah pemuda memiliki potensi besar untuk mengelola platform ini. Studi oleh (K. Dewi & Ramadhan, 2022) menunjukkan bahwa kampanye lingkungan yang berbasis visual dan menggunakan humor atau narasi lokal lebih banyak menarik perhatian pengguna muda.

Lebih dari itu, Karang Taruna dapat bekerja sama dengan instansi seperti BPBD atau Kominfo untuk memperoleh pelatihan tentang literasi digital kebencanaan. Saat ini, banyak program pemerintah yang mendukung

pelatihan ini, baik secara daring maupun luring, seperti Gerakan Nasional Literasi Digital (GNLD). Dengan demikian, peningkatan kapasitas tidak hanya menyentuh teknis, tetapi juga etika dan tata kelola informasi daring.

Selain mengedukasi, media sosial juga dapat digunakan untuk membangun jaringan kolaborasi antarwilayah. Misalnya, akun Karang Taruna RW 01 bisa terhubung dengan RT/ RW lain, kelurahan, atau komunitas relawan. Kolaborasi ini membuka ruang pertukaran praktik baik (best practice) dan memperluas jangkauan pesan.

Penggunaan tagar (hashtag) tematik seperti #UlujamiBebasBanjir atau #KarangTarunaTanggapBencana juga bisa digunakan untuk memperkuat kampanye dan membangun brand awareness lokal. Menurut (Widiyanto & Kusuma, 2023), strategi komunikasi digital berbasis tagar mampu meningkatkan keterlibatan warganet, terutama jika dikombinasikan dengan kampanye video pendek atau live streaming saat kegiatan lapangan.

Yang juga penting, aktivitas digital harus tetap memperhatikan validitas informasi dan etika digital. Penyebaran informasi palsu atau menyesatkan tentang banjir dapat memicu kepanikan. Oleh karena itu, penunjukan admin yang kompeten dan pembuatan SOP (standard operating procedure) komunikasi digital menjadi hal yang mendesak.

Dalam jangka panjang, transformasi digital sosialisasi oleh Karang Taruna dapat memperkuat resilien komunitas terhadap banjir. Dengan digitalisasi, penyuluhan tidak

lagi bergantung pada pertemuan fisik, tetapi dapat dilakukan secara kontinu dan luas. Digitalisasi juga dapat menjadi basis data warga terdampak, arsip dokumentasi kegiatan, hingga pengukur efektivitas kampanye.

Dengan memperkuat peran media sosial sebagai sarana komunikasi kebencanaan yang sistematis, Karang Taruna RW 01 tidak hanya mempercepat informasi, tetapi juga membangun budaya tanggap, kolaboratif, dan partisipatif dalam menghadapi banjir. Langkah ini menjadi penting di tengah krisis iklim dan urbanisasi yang meningkatkan risiko bencana di wilayah-wilayah seperti Ulujami.

5. Kreativitas dan Peran Generasi Muda

Karang Taruna sebagai organisasi kepemudaan di tingkat kelurahan memiliki posisi strategis dalam penguatan kapasitas masyarakat menghadapi bencana, termasuk banjir. Dalam konteks RW 01 Kelurahan Ulujami, Karang Taruna tidak hanya memiliki sumber daya pemuda yang aktif, tetapi juga potensi besar untuk berinovasi dalam bentuk-bentuk sosialisasi dan edukasi kebencanaan. Peran pemuda tidak hanya diukur dari keterlibatan fisik, tetapi dari kontribusi ide kreatif yang berdampak langsung pada perubahan perilaku masyarakat.

Dalam wawancara dengan Ketua RT 004, Eko Priyano, dijelaskan bahwa *“Untuk Karang Taruna, khususnya yang muda-muda, dijadikan satgas penanggulangan banjir. Tindakan untuk evakuasi warga yang perlu untuk mengungsi.”* Ini menandakan bahwa pemuda telah terlibat secara operasional, terutama dalam situasi darurat. Namun,

keterlibatan ini masih bersifat teknis dan kurang dalam aspek edukatif dan kreatif sosialisasi. Padahal, literatur terbaru menyatakan bahwa peran generasi muda menjadi kunci dalam membangun sistem penanggulangan bencana berbasis komunitas yang inovatif (Kusumasari & Alam, 2023)

Dalam wawancara yang lain, Rizki selaku warga, menyampaikan bahwa *“Peran pemuda memang sangat penting dalam lingkungan, terutama dalam mengedukasi banjir, karena pemuda lebih cenderung aktif dalam berkomunikasi dan juga ‘mungkin’ memiliki lebih banyak referensi dibanding orang-orang tua.”* Pernyataan ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas intelektual dan sosial anak muda, terutama dalam menjembatani informasi dan budaya lokal dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan baru.

Sayangnya, bentuk kreativitas yang ditunjukkan oleh Karang Taruna dalam konteks sosialisasi masih sangat terbatas. Tidak ditemukan program yang berbasis seni, budaya, atau kegiatan inovatif seperti simulasi, permainan edukatif, atau drama lingkungan. Sosialisasi masih sangat konvensional, dengan pendekatan penyuluhan biasa dan media cetak seperti mading. Padahal, penelitian (Prabowo & Ramadhan, 2023) menunjukkan bahwa pendekatan berbasis seni dan budaya lokal mampu meningkatkan minat partisipasi warga, terutama kalangan remaja dan ibu rumah tangga.

Generasi muda memiliki daya tarik untuk membangun komunikasi yang efektif antar kelompok sosial. Mereka bisa menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat, antara

informasi teknis dan pemahaman sehari-hari. Di beberapa daerah, pemuda Karang Taruna telah mengembangkan podcast lingkungan, video TikTok edukatif, hingga lomba mural bertema kebencanaan untuk menyampaikan pesan penting dengan cara yang menyenangkan (Yulianti et al., 2022). Praktik-praktik ini belum terlihat di Ulujami dan bisa menjadi inspirasi pengembangan ke depan.

Pemanfaatan media sosial juga belum dimaksimalkan oleh Karang Taruna Ulujami. Padahal, generasi muda adalah pengguna aktif media sosial dan bisa menggunakan platform ini sebagai saluran utama kampanye lingkungan. Dengan kreativitas digital yang mereka miliki, pemuda bisa mengemas pesan menjadi lebih visual, naratif, dan komunikatif. Studi (Nuraini & Suryani, 2021) menegaskan bahwa konten berbasis visual yang dibuat oleh pemuda cenderung lebih mudah viral dan menjangkau masyarakat luas dibandingkan media konvensional.

Dalam kegiatan lapangan, pemuda juga berperan penting dalam logistik, evakuasi, dan distribusi informasi. Namun, potensi ini belum dilatih secara terstruktur. Tidak ada program pelatihan resmi tentang mitigasi banjir yang ditujukan kepada Karang Taruna, baik dari BPBD maupun instansi lain. Padahal, menurut (World Health Organization, 2022), pelatihan kebencanaan bagi kelompok pemuda dapat meningkatkan kesiapsiagaan kolektif dan menurunkan risiko korban jiwa saat bencana terjadi.

Kreativitas pemuda juga dapat diarahkan pada pengembangan sistem informasi lokal. Misalnya, Karang Taruna dapat merancang peta rawan

banjir partisipatif, sistem pelaporan berbasis SMS, atau bank data warga yang terdampak banjir. Menurut studi (Azizah & Nugraha, 2023), pelibatan pemuda dalam sistem dokumentasi bencana lokal dapat memperkuat basis data komunitas dan membantu pemerintah dalam intervensi yang lebih cepat dan tepat sasaran.

Di sisi lain, penting juga menyediakan ruang dialog dan kepercayaan dari struktur sosial. Dalam beberapa lingkungan, pemuda masih dianggap ‘kurang pengalaman’ atau ‘tidak cukup paham’. Hal ini menghambat inovasi karena ide-ide kreatif kerap tertahan oleh hierarki sosial yang konservatif. Maka, dibutuhkan pembinaan lintas generasi, di mana pemuda dan tokoh senior bisa duduk bersama untuk menyepakati peran dan kontribusi masing-masing (T. Wibowo & Anggraini, 2021)

Sebagai contoh, RT dapat membuka sesi khusus dalam pertemuan warga untuk presentasi ide dari Karang Taruna. Warga bisa memberikan masukan, sementara pemuda belajar menyesuaikan gagasan dengan kebutuhan lokal. Proses ini akan membangun budaya kolaborasi dan menghindari konflik antar kelompok usia.

Kreativitas tidak hanya berkaitan dengan media atau teknologi, tetapi juga cara menyampaikan. Misalnya, Karang Taruna bisa menyusun *edukasi keliling lingkungan* dengan metode door-to-door sambil membawa leaflet edukatif. Mereka juga dapat memfasilitasi diskusi informal sambil ngopi bersama warga, mengusung konsep “Warung Edukasi” yang telah

sukses diterapkan di beberapa wilayah Jawa Barat (Saputra & Lestari, 2022).

Tentu saja, kreativitas harus didukung dengan akses sumber daya. Karang Taruna perlu didampingi oleh pihak kelurahan atau NGO agar dapat mengakses dana CSR, hibah komunitas, atau dukungan logistik untuk kegiatan edukatif. Tidak cukup hanya semangat, kreativitas butuh sistem pendukung untuk bertumbuh dan berkelanjutan.

Pemerintah daerah juga seharusnya mengintegrasikan peran Karang Taruna dalam sistem penanggulangan bencana lokal secara formal. Karang Taruna dapat dimasukkan ke dalam struktur satuan tugas kebencanaan kelurahan, dilibatkan dalam pelatihan, dan diberikan insentif. Hal ini tidak hanya menghargai kontribusi mereka, tetapi juga mendorong mereka untuk bertanggung jawab secara profesional.

Peran generasi muda dalam mitigasi banjir di RW 01 Ulujami sangat menjanjikan. Namun untuk menjadikannya efektif dan berkelanjutan, perlu ekosistem yang mendukung mulai dari pelatihan, akses media, ruang kreatif, hingga kebijakan yang membuka jalan partisipasi.

Dengan semangat dan kreativitas generasi muda, Karang Taruna bisa menjadi kekuatan transformasi sosial yang bukan hanya tanggap, tapi juga inovatif. Mereka bukan pelengkap, tetapi aktor utama dalam membangun komunitas yang adaptif dan resilien terhadap bencana seperti banjir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Karang Taruna RW 01 Kelurahan Ulujami telah menjalankan peran strategis dalam upaya sosialisasi penanggulangan banjir melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif. Strategi yang diterapkan mencakup penyuluhan langsung, pemanfaatan forum warga, kerja sama dengan RT, kelurahan, Dinas Kesehatan, hingga Tagana. Namun demikian, sosialisasi yang dilakukan masih bersifat konvensional dan belum terstruktur secara sistematis, khususnya dalam hal dokumentasi, evaluasi kegiatan, dan pemanfaatan media sosial secara optimal. Keterlibatan pemuda juga belum sepenuhnya diarahkan pada pendekatan kreatif, padahal mereka memiliki potensi besar sebagai penggerak perubahan sosial di tingkat komunitas.

Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kapasitas Karang Taruna melalui pelatihan mitigasi bencana, literasi digital, serta pembentukan tim komunikasi berbasis media sosial. Sosialisasi juga perlu dikembangkan ke arah yang lebih inovatif melalui metode partisipatif seperti simulasi, lomba edukatif, atau kampanye digital berbasis visual. Pemerintah kelurahan dan instansi terkait diharapkan memberikan dukungan nyata berupa pendanaan, pelatihan, dan integrasi Karang Taruna dalam struktur kebencanaan lokal. Dengan penguatan kelembagaan dan keterlibatan multiaktor secara berkelanjutan, Karang Taruna dapat menjadi motor penggerak dalam membangun

masyarakat yang tanggap, siaga, dan tangguh menghadapi banjir.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, D. F., Ramadhani, A., & Syahputra, R. (2024). Peran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan dan dampaknya terhadap mitigasi bencana banjir. *Jurnal Pengabdian Dan Lingkungan*, 6(1), 25–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.31227/jpl.v6i1.47221>
- Alexander, D. E., Johansson, M., & Olsson, R. (2023). Social media in crisis management: A framework for evaluating effectiveness. *Disaster Prevention and Management*, 32(1), 22–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/DPM-06-2022-0125>
- Azizah, F. N., & Nugraha, D. (2023). Peran pemuda dalam pengelolaan data bencana berbasis masyarakat. *Jurnal Pengabdian Sosial Humaniora*, 6(1), 23–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsh.v6n1.p23-34>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dewi, K., & Ramadhan, F. (2022). Strategi komunikasi digital dalam kampanye lingkungan komunitas pemuda urban. *Jurnal Komunikasi Dan Perubahan*

- Sosial*, 10(2), 55–68.
- Dewi, M. K., & Wardani, R. K. (2021). Peran Karang Taruna dalam pengelolaan lingkungan sebagai upaya mitigasi banjir. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Khatulistiwa*, 6(2), 45–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.26418/jpmk.v6i2.32194>
- Elyawati, N., & Fatmawati, D. (2018). Pendidikan lingkungan hidup untuk membentuk sikap peduli lingkungan pada siswa sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar*, 5(2), 109–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jppd.052.10>
- Fajri, M., & Widayanti, W. (2018). Kajian penyebab dan penanggulangan banjir di daerah perkotaan. *Jurnal Geografi Dan Lingkungan*, 12(1), 45–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.24114/jgl.v12i1.9812>
- Flick, U. (2020). *An introduction to qualitative research* (6 (ed.)). SAGE Publications.
- Handayani, R. (2021). Evaluasi program penyuluhan mitigasi bencana berbasis masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(1), 55–64.
- Hardianto, A., Munandar, A., & Rahman, A. (2024). Penilaian risiko banjir di kawasan urban berbasis GIS. *Jurnal Kebencanaan Indonesia*, 6(1), 14–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jki.v6i1.45339>
- Hidayat, T., & Azkia, A. (2021). Komunikasi penyuluhan lingkungan di masyarakat urban. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 19(2), 87–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jurnalkmp.19.2.87-98>
- Houston, J. B., Hawthorne, J., Perreault, M. F., Park, E. H., Goldstein, & Hode, M. (2022). Social media and disasters: A functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, 46(3), 488–507. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/disa.12433>
- Junaidi, E., Mulyadi, M., & Yulianto, A. (2018). Dinamika banjir dan sistem drainase di wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Teknik Sipil Indonesia*, 4(2), 71–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/jtsi.4.2.71-83>
- Kumambouw, J. D., Manongko, D. A., & Manoppo, R. (2023). Strategi adaptasi masyarakat terhadap banjir di perkotaan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pembangunan*, 10(1), 49–60.
- Kusumasari, B., & Alam, Q. (2023). Youth engagement in disaster preparedness: A community-based model. *Journal of Disaster Risk Studies*, 15(1), 102–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.4102/jdrs.v15i1.1234>
- Lassa, J. A., Mardiah, S., & Nugroho, D. A. (2023). Urban flood risk governance in Jakarta: Challenges and policy alternatives. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 14(2), 113–

128. <https://doi.org/https://doi.org/10.21143/jhp.vol49.no4.2234>
- Nasution, I., & Pratiwi, E. (2023). Strategi pemberdayaan masyarakat dalam mitigasi banjir berbasis lokalitas. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(101–112).
<https://doi.org/https://doi.org/10.2146/jpkm.v9i1.47788>
- Novita Sari, D., Rahmadani, D. Z., & Yusuf Wardani, M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 112–130.
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.435>
- Nugroho, H. Y., & Astuti, N. M. (2021). Insentif dan motivasi dalam partisipasi masyarakat pada program mitigasi bencana. *Jurnal Sosiologi Nusantara*, 7(1), 45–57.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2146/jsn.v7i1.38988>
- Nuraini, T., & Suryani, N. (2021). Strategi komunikasi lingkungan berbasis media sosial oleh generasi Z. *Jurnal Komunikasi Digital*, 4(2), 78–89.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24821/jkd.v4i2.47890>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Perdana. (2019). Perspektif hukum lingkungan terhadap penanganan banjir di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, 49(4), 577–593.
- Prabowo, R., & Ramadhan, F. (2023). Media kreatif dalam edukasi kebencanaan: Kajian implementasi di wilayah rawan banjir. *Jurnal Komunikasi Lingkungan*, 4(2), 22–34.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jkl.v4n2.p22-34>
- Pranowo, A., & Lestari, D. (2023). Segmentasi pesan komunikasi bencana untuk efektivitas perubahan perilaku. *Jurnal Komunikasi Dan Bencana*, 5(1), 11–25.
- Prasetyo, D., & Yulianti, L. (2022). Efektivitas media lokal dalam komunikasi risiko banjir. *Jurnal Media Dan Masyarakat*, 7(1), 12–24.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jmm.v7i1.38120>
- Prastowo, A., & Kurniawati, L. (2021). Penerapan triangulasi dalam penelitian kualitatif: Upaya meningkatkan validitas data. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(2), 125–132.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jish.v10i2.12345>
- Putri, S. N., & Prasetya, D. A. (2023). Peran pemuda dalam respons cepat bencana berbasis komunitas di perkotaan. *Jurnal Pengabdian Dan Kemanusiaan*, 5(1), 29–38.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpk.v5n1.p29-38>
- Ramdani, R., & Puspitasari, D. (2021). Sinergi komunitas dan pemerintah dalam mitigasi bencana: Studi pada Karang Taruna. *Jurnal Sosial*

- Humaniora*, 13(2), 140–150.
<https://doi.org/https://doi.org/10.12962/jsh.v13i2.6494>
- Rozali, Y. A. (2022). Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik. *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah*, 19(1), 68–76.
- Safitri, N., & Utami, W. (2023). Pemanfaatan media sosial dalam peningkatan literasi kebencanaan masyarakat. *Jurnal Komunikasi Sosial Digital*, 5(1), 17–29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jksd.v5n1.p17-29>
- Saputra, A., & Lestari, P. (2022). Inovasi edukasi masyarakat berbasis budaya lokal: Studi kasus Warung Edukasi. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 15–28.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jpml.v5i1.39877>
- Sari, R. P., & Hartati, T. (2022). Determinisme geografis dan respon warga terhadap bencana banjir. *Jurnal Humaniora Perkotaan*, 3(1), 59–71.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jhp.v3i1.41955>
- Sari, D. P., & Dananjaya, C. H. (2020). Banjir sebagai bencana ekologis: Penyebab, dampak, dan penanganannya. *Jurnal Ilmu Lingkungan Dan Bencana*, 5(2), 97–107.
- Sari, L. R., & Andriani, E. (2022). Edukasi masyarakat dalam pengurangan risiko banjir: Studi kasus RW 04 Semarang. *Jurnal Urban Dan Lingkungan*, 11(1), 1–12.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jul.v11i1.38722>
- Sari, M. E., & Hartono, T. (2022). Tantangan partisipasi warga dalam program pengurangan risiko bencana berbasis lokal. *Jurnal Komunitas Dan Mitigasi*, 4(2), 51–63.
- Sasmita, R. A., & Yuliani, R. (2022). Efektivitas media sosial komunitas dalam penyebaran informasi kebencanaan. *Jurnal Media Dan Masyarakat Digital*, 6(1), 15–25.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2146/jmmd.v6i1.39812>
- Utomo. (2020). anjir di Indonesia: Perspektif penyebab dan penanggulangan. *Jurnal Teknik Sipil Dan Lingkungan*, 9(1), 30–41.
- Wardana, H. T., Suryono, A., & Lestari, D. (2023). Identifikasi wilayah rawan banjir menggunakan pendekatan spasial di Jakarta Selatan. *Jurnal Geoinformatika Dan Mitigasi Bencana*, 7(1), 14–29.
- Wibowo, H., & Sari, M. D. (2020). Strategi triangulasi dalam meningkatkan kredibilitas penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 20(1), 55–62.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jpp.v20i1.7890>
- Wibowo, T., & Anggraini, D. (2021). Sinergi intergenerasi dalam pemberdayaan komunitas kebencanaan. *Jurnal Sosiologi Indonesia*, 7(2), 54–76.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2>

5077/jsi.7.2.54-67.2021

- Widiyanto, D., & Kusuma, A. P. (2023). Pengaruh hashtag dan interaksi sosial digital terhadap partisipasi warganet dalam kampanye kebencanaan. *Jurnal Komunikasi Dan Media Sosial*, 4(2), 101–115.
- Wobus, C., Lawson, M., Jones, R., Smith, J., & Martinich, J. (2021). Estimating monetary damages from flooding in the United States under future climate scenarios. *Nature Climate Change*, 11(7), 595–603.
- World Health Organization. (2022). *Youth engagement in emergency preparedness and response: A global guide*. WHO.
- Yin, R. K. (2023). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). SAGE Publications.
- Yulianti, R., Widodo, A., & Kurniawan, M. (2022). Peran generasi muda dalam kampanye lingkungan kreatif berbasis digital. *Jurnal Inovasi Sosial Dan Media*, 3(1), 44–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jism.v3i1.48122>
- Yuniarti, E., & Sari, M. N. (2023). Kelembagaan komunitas dalam mitigasi bencana berbasis lokal: Studi di Jakarta Selatan. *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, 8(1), 23–35.

Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Aisyah Aulia Zahro¹⁾, Deasy Ariefiani²⁾

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Email: deasy.ariffiani@hangtuah.ac.id

Received: March 19, 2021 | Accepted: May 01, 2021 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini mengkaji Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo dalam perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2021, Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pengguna serta kesesuaiannya dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan lima dimensi kualitas pelayanan pada teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml et al. (1990) ke dalam kerangka regulasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 yang selamat, aman, efisien, efektif, dan seimbang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) telah mendukung aspek keselamatan dan keamanan melalui penyediaan fasilitas standar seperti kamera pengawas, aksesibilitas, dan tempat duduk prioritas. sistem operasional dan ketepatan waktu, kendaraan dan pengemudi yang kompeten mendukung dimensi *reliability*, sedangkan dimensi *responsiveness* tampak pada kecepatan dan kesiapsiagaan petugas yang ramah dalam menangani kebutuhan dan keluhan penumpang. Sementara itu, dimensi *assurance* dan *empathy* belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang seimbang, terutama dalam menjamin akses yang setara dan komunikasi yang inklusif. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan sistemik agar kualitas pelayanan publik dapat berjalan selaras dengan prinsip-prinsip dasar transportasi yang ditetapkan pemerintah.

Kata Kunci: Feeder Wira Wiri Suroboyo, Kualitas pelayanan, Standar Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Abstract

This research examines the quality of public services for the Wira Wiri Suroboyo feeder transportation from the perspective of Road Traffic and Transportation Service Standards based on Government Regulation Number 30 of 2021. The purpose of this research is to analyze the quality of services provided to meet user expectations and their compliance with applicable public service standards. The analysis was conducted by integrating the five dimensions of service quality from Zeithaml et al.'s (1990) public service quality theory into the regulatory framework of Government Regulation No. The goal is to ensure that the 30th year of 2021 is safe, secure, efficient, effective, and balanced. The research findings indicate that the tangibles dimension (physical evidence) has supported safety and security aspects through the provision of standard facilities such as Closed Circuit Television (CCTV), accessibility, and priority seating. Operational systems and timeliness, along with competent vehicles and drivers, support the reliability dimension. The responsiveness dimension is evident in the speed and preparedness of friendly staff in handling passenger needs and

complaints. Meanwhile, the dimensions of assurance and empathy do not fully reflect balanced service, especially in ensuring equal access and inclusive communication. This finding confirms the need for systemic improvements to ensure the quality of public services aligns with the basic transportation principles established by the government.

Keywords: Wira Wiri Suroboyo Feeder, Service Quality, Traffic and Road Transportation Service Standards.

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peran yang penting dalam pengembangan sebuah kota atau wilayah. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Oleh karena itu, kualitas layanan transportasi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kemajuan suatu daerah.

Mobilitas penduduk yang tinggi di Kota Surabaya membutuhkan sistem transportasi yang efisien untuk mendukung kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya. Berdasarkan informasi yang diambil dari situs resmi jawapos.com (Maret 2024), Kepala Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Surabaya, Eddy Christijanto menyebutkan bahwa jumlah penduduk di Surabaya selama tahun 2024 mencapai 3,02 juta jiwa, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk dari tahun 2024 sampai 2025 mengalami peningkatan sekitar 0,82% selama lima tahun terakhir.

Berdasarkan data di kawasan Provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah penggunaan kendaraan bermotor terbanyak terdapat di Kota Surabaya dengan total kendaraan mencapai 3.804.895 unit.

Berbicara mengenai transportasi, Surabaya sebagai salah satu pusat industri dan perdagangan di Indonesia memerlukan transportasi sebagai alat penunjang/ alat bantu

dalam melakukan aktivitas sehari-hari yang telah menyediakan berbagai transportasi meliputi angkutan kota/ bemo, bus, taksi, becak, dan ojek dengan jenis transportasi dapat ditemukan dengan mudah di sudut pandang Kota Surabaya. Selain mudah ditemukan transportasi tersebut bisa menjangkau perpindahan tempat yang lebih luas, estimasi pemberangkatan tanpa harus menunggu lama dan biaya terjangkau.

Keberadaan bemo, becak dan ojek semakin terpinggirkan dikarenakan transportasi di Kota Surabaya terus berubah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan adanya kemajuan teknologi. Maka dari itu, keberadaan transportasi publik sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas yang memiliki daya angkut yang besar (Widayanti et al., 2014).

Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan tujuan terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 juga menyatakan bahwa penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan khususnya angkutan umum harus dikoordinasikan dan diatur dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional untuk mencapai pelayanan transportasi yang seimbang, selamat, aman, efektif, dan efisien. Masyarakat mempertimbangkan

fasilitas transportasi publik ketika memilih kendaraan, sehingga dapat mempengaruhi keselamatan.

Namun fakta di lapangan terciptanya angkutan justru menimbulkan kekhawatiran dan keluhan masyarakat umum dalam penggunaan transportasi. Dikutip dari berita kumparan.com menyatakan bahwa:

“Minimnya fasilitas, mahalnya biaya, dan kenyamanan angkot dan bus kota ini membuat warga Surabaya ragu naik transportasi umum dan memilih kendaraan pribadi.”
Sumber:

<https://kumparan.com/arvinnugroho/transportasi-publik-surabaya-yang-terpinggirkan-hanya-menjadi-warga-kelas-dua-1zpUYQBEmse>

Dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan jaringan transportasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat Surabaya akan angkutan umum yang memadai. Sebagai badan pemerintahan daerah, Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan dan menciptakan suatu program yang bertujuan mengatasi permasalahan transportasi dalam hal peningkatan penyediaan angkutan umum.

Sehubungan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, Pemerintah kota Surabaya memberikan suatu program baru yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan di bidang transportasi yaitu peningkatan dalam penyediaan angkutan umum yakni bernama transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dengan membawa konsep perilaku berkendara atau bertransportasi yang tertib, aman, dan nyaman. Hal tersebut juga disesuaikan

dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang terwujudnya pelayanan “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Transportasi *Feeder Wira wiri Suroboyo* adalah jenis bus kecil yang dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan digunakan sebagai sarana transportasi yang layak di Kota Surabaya. Transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dikhususkan melayani rute-rute di dalam pemukiman dan jalan-jalan sempit di Kota Surabaya. Walikota Surabaya Eri Cahyadi meresmikan pada tanggal 2 Maret 2023 dan pertama kali diluncurkan 5 rute dan 38 unit armada yang menerima 3.000 penumpang dalam sehari.

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2022 menurut informasi dari akun instagram @dishubsurabaya Transportasi *Feeder Wira wiri Suroboyo* menyediakan 56 unit per tahun 2023. Pada tahun 2025 sampai saat ini total keseluruhan armada Transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* berjumlah 102 unit. Dalam 56 unit milik Pemerintah Kota Surabaya yang titik pemberhentian terdapat di PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) Wiyung Kota Surabaya dan 48 unit armada milik oleh operator dengan sistem BTS (*Buy The Service*) dengan titik pemberhentian di JMP (Jembatan Merah Plaza).

Transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* memiliki total keseluruhan 11 rute yang dapat diakses, penambahan rute ini memungkinkan penumpang untuk dapat mengakses layanan transportasi umum dengan mudah dan terjangkau di wilayah permukiman. Dengan adanya jaringan rute yang tersebar secara strategis, diharapkan mobilitas warga menjadi lebih mudah, efisien, dan terjangkau.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki total keseluruhan 11 rute yang dapat diakses, Penambahan rute ini memungkinkan penumpang untuk dapat mengakses layanan transportasi umum dengan mudah dan terjangkau di wilayah permukiman. Dengan adanya jaringan rute yang tersebar secara strategis, diharapkan mobilitas warga menjadi lebih mudah, efisien, dan terjangkau.

Selain itu, kehadiran transportasi *Feeder* Wira Wiri juga mendukung konektivitas antar wilayah dengan sistem transportasi utama seperti Suroboyo Bus, sehingga membentuk transportasi yang lebih baik. Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo beroperasi mulai pukul 05.30-21.00 WIB.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan sopir dan *helper* di setiap rute yang secara keseluruhan berjumlah 239 Sopir dan 264 *helper* yang dipekerjakan. Sistem pembayaran angkutan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan metode non-tunai, seperti uang elektronik atau *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dengan biaya layanan tiket yang terdiri dari tiga biaya: tiket langsung, tiket Prabayar, dan tiket tertentu.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan tarif tiket langsung terdiri dari tiga tarif: umum, pelajar/ mahasiswa, dan khusus. Di dukung dari Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2023 Tentang “Tarif dan Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.” Tarif umum berlaku secara umum untuk setiap orang atau badan yang mendapatkan layanan dari Badan

Layanan Umum Daerah (BLUD) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

Tarif pelajar dan/atau mahasiswa dapat diperoleh dengan menunjukkan kartu anggota sekolah atau kartu mahasiswa. Tarif khusus berlaku untuk lanjut usia, veteran, anak dibawah umur 5 (lima) tahun, dan penyandang disabilitas. Tarif lanjut usia diperoleh dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tarif Veteran diperoleh dengan menunjukkan Kartu Veteran. Tarif anak di bawah umur lima Tahun dan tarif penyandang disabilitas. Maka dari itu, Tarif yang digunakan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan jenis tarif langsung.

Jika dibandingkan dengan penggunaan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi yang terlihat jelas tidak adanya integrasi, penumpang di Surabaya memilih transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dan Suroboyo Bus yang keduanya saling terintegrasi rute memungkinkan penumpang untuk berpindah moda selama dua jam dengan melakukan satu kali transaksi pembayaran karena dikelola oleh instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki aplikasi khusus bernama GOBIS (*Golek Bis*) yang juga terintegrasi dengan Suroboyo Bus, Aplikasi ini dapat digunakan di *Smartphone* dan *Appstore*. Aplikasi GOBIS (*Golek Bis*) dirasa sangat membantu untuk digunakan dalam perihal mengetahui lokasi bus dan *feeder* yang akan ditumpangi dan lokasi halte terdekat secara *real time*. Bagi wisatawan dengan aplikasi GOBIS sangat dimudahkan dengan adanya tampilan informasi berbagai jenis wisata yang ada di Surabaya.

Dalam aplikasi GOBIS juga terdapat informasi mengenai lokasi penukaran botol plastik mengingat sistem pembayaran Suroboyo Bus menggunakan sampah botol plastik dengan tujuan mengurangi sampah plastik yang ada di Surabaya. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya bentuk kerja sama sesuai dengan tugas masing-masing (Rendy Ramadhana & Hany Fanida, 2020).

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki fasilitas kekinian seperti pendingin ruangan, pintu sensor otomatis, 6–8 kamera pengawas (dalam dan luar), pemecah kaca untuk keadaan darurat disetiap armada, alat pemadam api, *charger*, *Intelligent Urban Transport System* (SITS) yang terhubung dengan unit GPS (*Global Positioning System*) yang dilengkapi dengan *Feeder* (Anisah, 2024). Melayani beberapa rute yang tidak dijangkau oleh mikrolet/ bemo dan televisi untuk hiburan penumpang.

Tujuan utama pengembangan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi di Surabaya. Diharapkan dengan menyediakan rutinitas strategis, layanan ini akan memudahkan masyarakat umum untuk bepergian antar wilayah, baik untuk bekerja, pendidikan, maupun aktivitas sehari-hari. Selain memfasilitasi mobilitas, keberadaan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo juga diyakini dapat mengurangi kemacetan di jalan utama.

Namun, dengan adanya angkutan transportasi *Feeder* Wira Wiri ini masih terdapat masyarakat lebih memilih naik Suroboyo Bus. Berdasarkan berita yang dikutip dari <https://memorandum.co.id> :

“Banyak penumpang lebih memilih naik Suroboyo Bus. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu jenis angkutan *feeder* dan cara pembayarannya menggunakan *e-money* serta menunggu lama di halte bus.”

Tidak hanya itu, ketika penumpang menggunakan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo untuk fasilitas halte dapat dikatakan tidak layak mengingat masih ada beberapa halte yang tidak memiliki bangunan fisik, tidak ada tempat duduk serta tempat berteduh bagi calon penumpang yang ingin menggunakan Suroboyo Bus, Trans Semanggi dan transportasi *Feeder* Wira wiri Suroboyo. Calon penumpang yang telah menunggu dalam waktu lama di halte mengalami kecewa karena setiap kali armada transportasi *Feeder* Wira Wiri datang, kondisinya selalu penuh, sehingga mereka tidak dapat naik dan terpaksa menunggu lebih lama lagi.

Dalam Zahro Rumana et al. (2024) penelitiannya juga menjelaskan kurangnya pemerataan jalur yang dilalui oleh transportasi umum menjadi penyebab utama masyarakat tidak tertarik untuk menggunakan transportasi umum. Jalur yang dilalui juga terkesan hanya melewati sekitar pusat kota saja, banyak yang tinggal di pinggiran kota yang harus rela membayar dua kali, sebab harus memesan ojek atau taksi *online* terlebih dahulu untuk bisa sampai ke titik penjemputan. Beberapa titik penjemputannya juga masih ada yang jauh dari jangkauan wilayah tempat tinggal penduduk, sehingga hal tersebut terkesan tidak efisien dan mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo juga tidak diperbolehkan

untuk berhenti sembarangan tempat, karena pemberhentian angkutan sudah disediakan di halte yang sesuai dengan rute *feeder*, tidak mungkin untuk memindahkan *feeder* ke lokasi lain. Sebagai asisten angkutan transportasi *feeder* Wira Wiri Suroboyo, Fadlyhansah menjelaskan bahwa angkutan ini tidak bisa berhenti lama karena ada angkutan *feeder* lain yang tersedia untuk membantu angkutan selanjutnya.

Publikasi terkait *feeder* Wira Wiri Suroboyo di bulan September 2024 dapat menurunkan minat penumpang Kota Surabaya dalam hal penggunaan angkutan umum yakni berita “Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo Tercebur di Sungai Gunung Anyar”. Pada Postingan tersebut mengutip keterangan bahwa : “Sopir diduga mengantuk dan banting setir sampai akhirnya melewati pembatas jalan.” (dikutip pada akun instagram @aslisuroboyo, 2024).

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi saat diluncurkannya angkutan umum transportasi *Fedeer* Wira Wiri Suroboyo dan terlihat bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik belum memenuhi kebutuhan penumpang Kota Surabaya.

Penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik

yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani” (Bazarah et al., 2021).

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik (Aljufry & Rochim, 2022).

Kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat konsumen berada di perusahaan (Bunga & Widianingsih, 2023).

Penelitian ini dengan kualitas pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks pelayanan publik, teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2018) menjadi acuan yang cukup populer untuk mengukur persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi publik.

Regulasi ini memberikan kerangka kerja yang jelas, terstruktur, dan terukur dalam mengelola kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) agar lebih profesional, transparan, dan akuntabel. Kombinasi antara teori *SERVQUAL*

dan kebijakan manajemen kinerja ini menjadi strategi yang efektif untuk mendorong peningkatan kualitas.

Berdasarkan berbagai referensi, peneliti mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dalam perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Berdasrkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021” Penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* dari Zeithaml et al. (1990) yang dikombinasikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 yang menekankan pentingnya kinerja aparatur dalam mendukung pelayanan publik melalui perencanaan, pelaksanaan, dan perbaikan kinerja. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas layanan dari sisi pengguna, tetapi juga mengkaitkannya dengan kinerja petugas sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan transportasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dalam perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, persepsi, serta pengalaman langsung informan terhadap fenomena pelayanan transportasi yang diteliti.

Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri

Suroboyo berdasarkan lima dimensi dari teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (1990) yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati). Fokus ini juga dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan transportasi yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, yaitu pelayanan yang selamat, aman, tertib, efisien, efektif dan seimbang.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Surabaya, dengan objek utama penelitian adalah layanan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Lokasi spesifik mencakup berbagai titik halte, kantor Dinas Perhubungan, serta jalur operasional *feeder*.

Sumber data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang terdiri dari tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dibantu dengan perangkat pendukung seperti pedoman wawancara, alat tulis, kamera dokumentasi, serta catatan lapangan untuk mencatat semua informasi penting selama proses penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik *Feeder* Wira Wiri Suroboyo berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta teori

Service Quality dari Zeithaml (1990), secara umum berada dalam kategori sangat baik. Penilaian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas (*helper*) dan pengguna jasa transportasi, serta dokumentasi pendukung. Kelima dimensi dalam teori *Service Quality*—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—dianalisis secara mendalam dengan mengaitkan pada lima indikator standar pelayanan pemerintah, yaitu aman, selamat, efisien, efektif, dan seimbang.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), ditemukan bahwa sarana dan prasarana transportasi *feeder* secara umum telah memenuhi standar, seperti ketersediaan kamera pengawas di dalam kendaraan, marka jalan yang jelas, halte yang memadai, dan akses ramah disabilitas. Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan yang masih perlu dibenahi, seperti halte kecil yang belum memiliki kursi tunggu, serta belum adanya penanda khusus untuk kursi prioritas di dalam kendaraan. Meski begitu, peran aktif petugas dalam membantu penumpang menjadi kompensasi penting dalam menjaga kualitas pelayanan fisik ini.

Selanjutnya, pada dimensi *reliability* (keandalan), sistem operasional dan ketepatan waktu menjadi fokus perhatian. Meskipun kendaraan dan pengemudi dinilai kompeten, masalah ketepatan waktu keberangkatan masih menjadi kendala utama, terutama akibat kemacetan dan belum akuratnya informasi waktu kedatangan di aplikasi GOBIS. Hal ini memengaruhi kenyamanan pengguna, termasuk kelompok rentan seperti ibu hamil, pelajar, dan lansia, yang mengeluhkan ketidakpastian waktu tunggu.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menilai kecepatan dan kesiapsiagaan petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan penumpang. Petugas *feeder* dinilai cukup ramah dan tanggap, namun respon yang lambat pada saat kondisi ramai dan kurangnya sosialisasi prosedur tanggap darurat menjadi catatan penting. Kurangnya informasi visual atau audio terkait pemantauan dan penggunaan alat darurat membuat sebagian besar penumpang merasa kurang siap dalam menghadapi situasi tak terduga.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), profesionalisme petugas dan sistem pembayaran elektronik cukup mendapat apresiasi. Petugas dinilai telah menjalani pelatihan dasar yang memadai meskipun pelatihan ini belum dilakukan secara berkelanjutan. Sistem tiket elektronik dinilai memudahkan, namun masih terdapat gangguan teknis seperti alat pembaca kartu yang sering *error*, menyebabkan antrean dan keterlambatan. Terutama bagi lansia dan pengguna yang tidak familiar dengan teknologi, kendala ini menjadi hambatan tersendiri.

Dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa petugas telah menunjukkan kepedulian terhadap kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak. Petugas berupaya memberikan layanan personal seperti membantu penumpang naik turun, menanyakan tujuan perjalanan, hingga mengingatkan pemberhentian. Meskipun demikian, konsistensi pelayanan empatik masih perlu ditingkatkan, terutama dalam situasi ramai dan padat penumpang. Beberapa penumpang merasa harus meminta bantuan terlebih dahulu sebelum mendapatkan perhatian petugas.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* menunjukkan kinerja yang baik dalam mendukung pelayanan transportasi publik yang inklusif, aman, dan efisien. Namun, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dipertimbangkan, seperti peningkatan pelatihan petugas secara berkala, perbaikan sistem informasi *real-time* pada aplikasi, sosialisasi prosedur darurat secara lebih merata, serta pembaruan sistem pembayaran agar lebih ramah bagi pengguna dari berbagai kalangan. Pemantauan berkala dan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan menjadi penting untuk menciptakan pelayanan transportasi yang berkelanjutan, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* berada dalam kategori sangat baik secara keseluruhan. Tiga dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu bukti fisik, jaminan, dan ketanggapan sesuai dengan pelayanan transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo*. Hal ini menunjukkan kesiapan sarana dan prasarana yang layak, keberadaan petugas yang profesional dan ramah, serta sistem tiket elektronik dan pelaporan digital yang telah berjalan baik. Namun, dua dimensi lainnya, yakni keandalan dan empati, masih memerlukan perhatian dan perbaikan, khususnya dalam hal konsistensi

ketepatan waktu serta kualitas layanan personal di kondisi ramai.

Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung utama dalam keberhasilan layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, yaitu: aksesibilitas terhadap permukiman padat yang tidak dapat dijangkau kendaraan besar, kesiapan armada dan infrastruktur dasar yang relatif layak, dan stabilitas ekonomi lokal yang mendukung subsidi dan kebijakan tarif nol rupiah, khususnya untuk kelompok rentan seperti lansia. Sementara itu, faktor penghambat mencakup: kondisi jalan lingkungan yang sempit dan tidak memadai, tata ruang kota yang belum terintegrasi dengan sistem transportasi publik, dan budaya ketergantungan tinggi masyarakat terhadap kendaraan pribadi, yang membuat minat terhadap transportasi umum masih rendah. Hambatan ini secara langsung memengaruhi operasional dan jangkauan layanan transportasi *feeder* di lapangan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa rekomendasi strategis disarankan. Pertama, pada dimensi keandalan, perlu dilakukan penguatan sistem pelacakan *real-time* pada aplikasi, penyesuaian jadwal keberangkatan berdasarkan kondisi lalu lintas, serta pemantauan frekuensi layanan di jam sibuk. Pemerintah Kota Surabaya juga dapat mempertimbangkan integrasi layanan *feeder* dengan sistem manajemen lalu lintas atau penyediaan jalur khusus untuk menghindari keterlambatan yang disebabkan oleh kemacetan.

Pada dimensi empati, penting bagi penyedia layanan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait prioritas pelayanan terhadap kelompok rentan, disertai edukasi

publik mengenai hak-hak penumpang dan kampanye inklusi di transportasi umum. Petugas juga perlu mendapatkan pelatihan lanjutan secara rutin untuk memperkuat kompetensi dalam situasi padat. Tambahan dukungan visual seperti stiker informasi, *banner* hak-hak penyandang disabilitas dan lansia, serta peringatan audio di halte atau kendaraan dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi antar pengguna.

Untuk mengatasi permasalahan, perlu dilakukan penataan ulang tata ruang kota yang lebih terintegrasi dengan sistem transportasi, perbaikan infrastruktur jalan lingkungan, serta kampanye perubahan perilaku untuk mendorong masyarakat agar lebih memilih transportasi publik. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan swasta sangat diperlukan guna menciptakan layanan transportasi yang berkelanjutan, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljufry, M. M., & Rochim, A. I. (2022). *Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo)* (Vol. 2, Issue 01).
- Anisah, S. (2024). *Efektivitas Pelaksanaan Transportasi Fredeer Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus: FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan)*.

Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4(05).

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*.
- Bunga, S. J., & Widianingsih, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bpw Clean The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bpw Clean Bandung in 2022*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. (No Title).
- Nur, N. K., Rangan, P. R., Mahyuddin, & Tumpu, H. H. M. (2021). *Sistem Transportasi*.
- Nurfadillah., Rasmala Sani, K., & Wahid, A. (2023). *Sawala kebijakan transportasi publik dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat: studi kasus penggunaan transjogja*. <https://doi.org/10.30656/sawala>
- Rendy Ramadhana, M., & Hany Fanida, E. (2020). *Inovasi*

aplikasi gobis (golek bis) di
dinas perhubungan kota
surabaya.

Romlah, S., Tinggi, S., Islam, A., &
Bangil, P. (2021). Penelitian
kualitatif dan kuantitatif
(Pendekatan Penelitian
Kualitatif dan Kuantitatif). In
Jurnal Studi Islam (Vol. 16,
Issue 1).

Sutopo, H.B. 2006. Metode Penelitian
Kualitatif. Surakarta:
Universitas Sebelas Maret
Press.

Widayanti, A., Soeparno, & Karunia,
B. (2014). *Permasalahan dan
pengembangan angkutan
umum di kota surabaya.*

Zahro Rumana, M., Puspaningtyas,
A., & Hariyoko, Y. (2024).
*Evaluasi kebutuhan wira wiri
suroboyo sebagai transportasi
publik kota surabaya.* In
*Jurnal Penelitian Administrasi
Publik* (Vol. 4, Issue 04).

Strategi Humas DP3APPKB Surabaya Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat Remaja

Denisa Putri Tiara Saktiwi¹⁾, Rini Ganefwati²⁾, Delmarich Bilga Ayu Permatasari³⁾

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Email: Denisasaktiwi28@gmail.com

Received: March 19, 2021 | Accepted: May 01, 2021 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Tingginya angka gangguan kesehatan fisik dan mental di kalangan remaja Surabaya menuntut adanya strategi komunikasi yang tepat dari lembaga pemerintah, khususnya dalam membangun kesadaran akan pentingnya hidup sehat. Penelitian ini mengkaji strategi humas yang dijalankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan kesadaran hidup sehat pada remaja.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model strategi humas empat tahap dari Cutlip, Center, dan Broom, yaitu: penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas DP3APPKB meliputi pemanfaatan media sosial, kampanye edukatif berbasis komunitas, pelibatan aktif Duta GenRe sebagai agen perubahan, serta pendekatan interpersonal yang bersifat partisipatif. Strategi ini berhasil meningkatkan partisipasi remaja dalam kegiatan promotif dan preventif terkait kesehatan fisik dan mental. Temuan ini memperkuat pentingnya peran humas pemerintah dalam membentuk perilaku sehat remaja melalui komunikasi publik yang adaptif dan inovatif.

Kata Kunci: Strategi Humas, DP3APPKB, Kesadaran Hidup Sehat, Remaja

Abstract

The high number of physical and mental health disorders among Surabaya teenagers requires an appropriate communication strategy from government institutions, especially in building awareness of the importance of healthy living. This study examines the public relations strategy implemented by the Surabaya City Women's Empowerment, Child Protection, Population Control, and Family Planning Agency (DP3APPKB) in an effort to increase awareness of healthy living among teenagers.

The research approach used was qualitative descriptive with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation, then analyzed using the four-stage public relations strategy model from Cutlip, Center, and Broom, namely: research, planning, implementation, and evaluation.

The results of the study showed that the DP3APPKB public relations strategy included the use of social media, community-based educational campaigns, active involvement of GenRe Ambassadors as agents of change, and a participatory interpersonal approach. This strategy succeeded in increasing adolescent participation in promotive and preventive activities related to physical and mental health. These findings reinforce the importance of the role of government public relations in shaping healthy adolescent behavior through adaptive and innovative public communication.

Keywords: *Public Relations Strategy, DP3APPKB, Healthy Living Awareness, Teenage*

PENDAHULUAN

Strategi humas memegang peranan penting dalam upaya memberikan penyuluhan yang efektif kepada remaja, terutama dalam konteks perkotaan seperti Surabaya. DP3APPKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana), sebagai salah satu inisiatif yang berfokus pada pembinaan generasi muda, berupaya menciptakan pendekatan komunikasi yang inovatif dan relevan dengan kebutuhan remaja. Dengan mengedepankan metode interaktif dan partisipatif, DP3APPKB merancang strategi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mampu membangun kesadaran dan perubahan perilaku positif di kalangan remaja. Hal ini mencakup penggunaan media digital, kegiatan tatap muka, serta kolaborasi dengan komunitas lokal sebagai sarana untuk menjangkau audiens dengan cara yang menyenangkan dan mudah dipahami.

Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi sejauh mana strategi komunikasi tersebut efektif dalam memberikan dampak positif dan mendorong remaja di Kota Surabaya untuk menjalani gaya hidup yang sehat dan bertanggung jawab. Remaja merupakan kelompok usia yang berada dalam masa transisi penting antara masa kanak-kanak dan dewasa. Menurut WHO 2020, bahwa Remaja merupakan kelompok individu berusia 15–19 tahun, yang sedang berada dalam tahap perkembangan penting secara biologis dan psikososial. Masa ini krusial untuk membentuk kebiasaan dan pola hidup yang berdampak hingga dewasa. Masa

ini ditandai dengan berbagai perubahan fisik, psikologis, sosial, dan emosional yang kompleks. Di Indonesia, permasalahan kesehatan remaja seperti pernikahan dini, seks bebas, penyalahgunaan narkoba, dan kurangnya pemahaman tentang kesehatan reproduksi menjadi isu yang semakin krusial. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dan terstruktur dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, untuk membentuk generasi muda yang sehat secara fisik maupun mental.

Gambar 1.1. Kesehatan Mental

Sumber : Kemenkes.go.id

Remaja merupakan masa yang unik dan formatif karena terjadi berbagai perubahan fisik, emosional dan sosial, termasuk paparan kemiskinan, pelecehan maupun



Gangguan Mental pada Remaja, Faktor Dibalik
Penyebab Utama Stres pada Remaja dan Risiko yang
Harus Diketahui /copyright shutterstock/Stock-Asso

kekerasan yang membuat remaja rentan terhadap masalah kesehatan mental.

Mempromosikan kesejahteraan psikologis dan melindungi remaja dari pengalaman buruk dan faktor-faktor risiko yang dapat memengaruhi potensi mereka untuk berkembang sangat penting bagi kesejahteraan kesehatan fisik dan mental mereka di masa dewasa. (Mustamu, Hasim and Khasanah, 2020).

Masalah mental emosional yang tidak diselesaikan dengan baik, maka akan memberikan dampak negatif terhadap perkembangan remaja tersebut di kemudian hari, terutama terhadap pematangan karakter dan memicu terjadinya gangguan perkembangan mental emosional. Gangguan perkembangan mental emosional akan berdampak terhadap meningkatnya masalah perilaku pada saat dewasa kelak. Kesehatan mental harus dijaga dan dirawat semaksimal mungkin agar tidak terjadi gangguan mental. Jika kesehatan mental terganggu maka akan membuat kehidupan menjadi kurang nyaman, seperti gampang stres, lelah, dan bosan. Seseorang yang bisa dikatakan atau dikategorikan sehat secara mental apabila orang tersebut terhindar atau tidak mengalami gejala-gejala gangguan jiwa atau neurosis dan penyakit jiwa atau psikosis (Talitha, 2021).

DP3APPKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana) dibentuk oleh BKKBN Jawa Timur untuk mendukung aktivitas manajemen dalam meningkatkan kerjasama, dukungan, dan kepercayaan guna membangun reputasi yang baik di masyarakat. Salah satu program penting yang dikembangkan adalah Generasi Berencana (GenRe) yang berfokus pada edukasi kesehatan pada remaja di Surabaya. Program GenRe bertujuan memberikan edukasi komprehensif terkait gizi, Melalui kolaborasi dengan DP3APPKB, GenRe Surabaya berupaya memberikan edukasi yang relevan dan tepat kepada remaja di Surabaya. Jika rasa ingin tahu remaja tinggi namun tidak diberikan informasi yang tepat, hal ini dapat

menimbulkan perilaku yang tidak tepat dalam kehidupan sehari-hari, termasuk informasi terkait kebutuhan gizi mereka (Nur Indah et al., 2022).

Sebagai salah satu upaya strategis dalam menangani isu kesehatan remaja, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya menggagas program Duta Generasi Berencana (Duta GenRe). Program ini merupakan bagian dari kampanye edukasi dan pemberdayaan remaja yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab sosial mereka dalam menjaga dan mempromosikan kesehatan, khususnya di kalangan sebaya.

Dalam konteks ini, strategi kehumasan (*public relations strategy*) memiliki peran penting dalam memastikan pesan-pesan dapat tersampaikan secara efektif kepada audiens target, yaitu remaja. Strategi humas DP3APPKB tidak hanya terbatas pada publikasi informasi, tetapi juga melibatkan pendekatan partisipatif dan interpersonal dengan menggunakan para Remaja sebagai agen perubahan (*change agents*). Para duta tersebut dilatih untuk menjadi role model dan komunikator yang menyuarakan nilai-nilai hidup sehat serta tanggung jawab sosial di lingkungan mereka.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi sesuai dengan yang terumuskan dalam permasalahan atau tujuan penelitian. Dengan demikian perlu adanya sesuatu desain atau rencana menyeluruh tentang urutan kerja penelitian dalam bentuk suatu rumusan operasional suatu metode ilmiah, rincian garis-garis besar keputusan sebagai suatu pilihan beserta dasar-dasar atau alasan-alasan ilmiahnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (**field research**) dengan pendekatan kualitatif, sehingga diupayakan memunculkan data-data lapangan yang sebenar-benarnya sesuai kondisi sesungguhnya, dengan metode wawancara (**interview**), observasi, dan dokumentasi langsung dengan subyek penelitian. Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong mengungkapkan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. metode mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah sebagai cara untuk mendapat dan mengumpulkan data yang diperlukan.



Dengan menggunakan metode ini dapat mengetahui lebih mendalam dan terperinci tentang suatu permasalahan atau fenomena yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas DP3APPKB (Dinas Pengendalian, Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak) memiliki peran strategi dalam meningkatkan kesadaran hidup sehat remaja surabaya dengan pendekatan komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga humanis dan partisipatif. Dalam menjalankan tugasnya, humas tidak semata-mata menyampaikan pesan satu arah, tetapi membangun hubungan yang dekat dengan remaja sebagai audiens utama. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) adalah lembaga pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam mendukung program-program kesejahteraan sosial, khususnya terkait perempuan, anak, dan remaja. Salah satu misi DP3APPKB adalah membangun generasi muda yang sehat secara fisik dan mental melalui pendekatan edukatif dan promotif. Kesadaran akan kompleksitas dunia remaja mulai dari kebutuhan akan pengakuan, pencarian jati diri hingga pengaruh lingkungan digital yang mendorong pada DP3APPKB untuk menerapkan strategi yang menyesuaikan dengan karakteristik mereka. Dalam

pembahasan ini, hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ketua Tim Kerja dan LKS yakni Ibu Mira Mardiani S.Km,M.M menjelaskan bahwa strategi mereka dengan menggunakan Teori strategi humas Cutlip & Center, dalam teori ini menjelaskan tentang program yang telah dilaksanakan oleh DP3APPKB, media massanya memiliki peran penting dalam menyebarkan penemuan atau ide baru kepada masyarakat luas, Serta Remaja yang mengalami permasalahan pada Kesehatan. Inovasi yang dilakukan oleh Humas DP3APPKB dengan cara menggunakan infografis untuk menampilkan berbagai jenis informasi, baik yang kompleks maupun sederhana, dalam bentuk visual yang dikemas dengan cara menarik dan mudah dipahami.

1. Definning The Problem

Defining the problem atau dalam Bahasa Indonesia "mendefinisikan masalah" maka ini menjadi tahap awal dan sangat penting dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) penelitian, atau penyusunan strategi pada Kesadaran Hidup Sehat pada Remaja. Ini berarti mengidentifikasi secara jelas dan spesifik apa masalah yang sedang dihadapi, sehingga solusi yang dicari bisa tepat sasaran. Pada tahap ini biasanya ada proses identifikasi terlebih dahulu agar pesan rendahnya kesadaran hidup sehat remaja yang ingin disampaikan dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang diinginkan, serta dapat diterapkan oleh para Remaja yang ada di kota Surabaya.

Gambar 4.1. Rapat Internal Forum GenRe

DP3APPKB melibatkan beberapa pihak untuk pengumpulan data terkait

kesadaran hidup sehat remaja, yakni dengan Tim teknis dari DP3APPKB sendiri menjadi garda utama dalam pengumpulan data dan pemantauan. Mereka bekerja secara langsung di lapangan dan memastikan data yang dikumpulkan valid dan representatif. Selain itu DP3APPKB juga menggandeng perwakilan Forum GenRe, yang merupakan wadah bagi generasi muda untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai program kesehatan dan pengembangan diri. Forum ini sangat penting karena mereka dapat memberikan insight langsung dari sudut pandang remaja. Kami juga melibatkan kader posyandu remaja, yang selama ini berperan sebagai ujung tombak di komunitas, melakukan pendampingan dan pengawasan kesehatan remaja secara rutin. Tak kalah penting, kami berkolaborasi dengan dinas pendidikan dan puskesmas setempat. Dinas pendidikan membantu dalam hal akses ke sekolah-sekolah, sementara puskesmas menyediakan dukungan medis dan sumber daya kesehatan yang diperlukan. Dengan melibatkan berbagai pihak ini, kami yakin data yang kami dapatkan komprehensif dan akurat, serta program yang kami rancang sesuai dengan kebutuhan nyata para remaja di Surabaya Konteks pembelajaran yang berarti mencakup semua materi yang relevan, tidak hanya sebagian, laporan yang komprehensif mencakup latar belakang, data, analisis, hingga kesimpulan. Untuk mengidentifikasi rendahnya kesadaran hidup sehat remaja melalui PIK-R yang ada di masing-masing kecamatan. Dimana di anggota PIK-R antara lain adalah Duta Genre kecamatan maupun kelurahan serta poktan BKR (Bina Keluarga Remaja) Serta bentuk kolaboratif yakni mengacu pada pendekatan atau

proses yang melibatkan kerja sama antar individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama, sehingga mereka melibatkan program ini dengan Forum GenRe Surabaya dan gabungan antar sekolah tingkat SMP, SMA agar kegiatan yang mereka lakukan untuk bentuk kesadaran kepada remaja mengenai hidup sehat tercapai. Karena kami percaya bahwa untuk memahami remaja, kita harus benar-benar mendengar suara mereka, bukan hanya menilai dari angka atau asumsi semata.

2. Planning and Programming

Setelah masalah diidentifikasi, tahap perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan dan pesan yang ingin disampaikan. Rencana ini harus mencakup audiens yang tepat, saluran komunikasi yang efektif pada Program DP3APPKB dalam meningkatkan kesadaran hidup sehat kepada remaja. Rencana kerja DP3APPKB tidak disusun secara sepihak. Tetapi mereka juga melibatkan suara-suara remaja, karena mereka adalah target sekaligus mitra dalam perubahan perilaku hidup sehat. Dengan cara ini, program yang DP3APPKB rancang menjadi lebih relevan dengan kebutuhan dan realita mereka. DP3APPKB juga memperhatikan aspek pelaksanaan dan pengawasan. Maka dari itu, setiap rencana selalu dilengkapi dengan indikator keberhasilan, jadwal pelaksanaan, dan mekanisme evaluasi yang memungkinkan kami untuk menyesuaikan program secara berkala. Prinsip kami sederhana: program yang baik adalah program yang bisa dirasakan dampaknya dan terus tumbuh mengikuti perkembangan

zaman dan kebutuhan remaja.

Gambar 4.2 Kelas Remaja Surabaya

Yang menjadi penanggung jawab dalam perencanaan program ini sendiri yakni Penanggungjawab Program, Ketua Tim Kerja dan Kepala Bidang Dalduk KB KS Yang bertanggung jawab atas program remaja. Salah satu bentuk kegiatan yang dilakukan yakni program "Kera Sakti" yang memiliki kepanjangan Kelas remaja Surabaya kreatif, tangguh dan mandiri yang dilakukan di kelurahan/kecamatan yang ada di Surabaya membahas mengenai gizi yang seimbang, kesehatan mental, pencegahan anemia. Kegiatan ini biasanya disampaikan dalam bentuk yang santai agar remaja bisa sambil sharing-sharing terhadap permasalahan yang mereka alami dan juga bertanya mengenai kesehatan remaja yang mereka kurang pahami. Salah satu bentuk kegiatan yang dianggap strategis adalah pelatihan bagi konselor sebaya. DP3APPKB mempercayai bahwa pendekatan dari remaja untuk remaja lebih efektif, karena komunikasi terjadi dalam bahasa yang setara dan lebih mudah diterima. Para konselor ini kami bekali dengan pengetahuan seputar kesehatan fisik, mental, dan reproduksi. Salah satu bentuk kegiatan yang kami anggap strategis adalah pelatihan bagi konselor sebaya. DP3APPKB Surabaya mempercayai bahwa pendekatan dari remaja untuk remaja lebih efektif, karena komunikasi terjadi dalam bahasa yang setara dan lebih mudah diterima. Para konselor ini kami bekali dengan pengetahuan seputar kesehatan fisik, mental, dan reproduksi. Dalam program ini memerlukan bentuk perencanaan agar setiap programnya dapat berjalan sesuai apa yang ditata, dengan



memastikan anggaran disetiap program juga menjadi kunci utama agar kegiatan tersebut dapat tersusun dengan rapi. Setelah menyusun



anggaran maka memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan tujuan apa,serta waktu perencanaannya.

Gambar 4.3 Infografis

Salah satu postingan yang dimuat oleh DP3APPKB Surabaya dengan Puspaga.sby yakni dengan judul "Anak Sehat Keluarga Bahagia" yakni memuat tentang kesehatan remaja tidak hanya mengenai tubuh yang kuat, tetapi hati yang bahagia dan pikiran yang tenang. Bukan hanya dari makanan tetapi tumbuh kembang yang optimal secara fisik, mental dan emosional. Postingan tersebut menjelaskan mengenai bahwa pentingnya menjaga kesehatan buka hanya makan makanan yang bergizi tetapi lingkungan yang membuat mereka merasa aman, nyaman dan sehat. Dengan menjaga kebersihan juga bisa membuat lingkungan menjadi nyaman, tidak sering mengkonsumsi *junk food* juga menjadi salah satunya. Hal ini dapat dilakukan dengan rutin berolahraga, makan makanan yang sehat seperti sayur mayur, buah, rutin mengkonsumsi tablet penambah darah minimal 1 minggu sekali, pola pikir yang positif dan juga waktu istirahat yang cukup yakni 8 jam perhari. Kebiasaan sehat yang dibentuk saat remaja, seperti

makan bergizi, olahraga teratur, tidur cukup, dan menghindari zat adiktif (alkohol, rokok, narkoba), cenderung akan terbawa hingga dewasa. Ini dapat mencegah penyakit kronis di masa depan.



Gambar 4.4. Kegiatan Penyuluhan

Salah satu bentuk Roadshow yang dilakukan ke sekolah-sekolah yang ada di kota Surabaya dengan memberikan bentuk Penyuluhan atau Sosialisasi Kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, guru BK, atau organisasi pemerintah (seperti DP3APPKB). Mengenai materi umum kesehatan reproduksi, pubertas, gizi seimbang, kesehatan mental, bahaya narkoba, dan perundungan (*bullying*). Biasanya dilakukan dalam bentuk ceramah, presentasi, atau video edukatif. Diskusi Interaktif dan Tanya Jawab yang melibatkan siswa secara aktif. Mendorong siswa untuk bertanya dan menyampaikan pendapat atau pengalaman. Topik sering disesuaikan dengan kebutuhan lokal atau tren remaja (misalnya: bahaya vape, pacaran sehat, kecanduan gadget). Simulasi atau *Role Play* yang mengajarkan remaja bagaimana menghadapi situasi sulit (seperti menolak ajakan merokok atau mengenali kekerasan seksual).

Kegiatan untuk meningkatkan keterampilan sosial dan komunikasi dilakukan melalui aktivitas kelompok seperti diskusi, permainan edukatif,

dan sesi berbagi pengalaman. Selain itu, Posyandu Remaja juga mengadakan pemeriksaan kesehatan berkala yang meliputi pengecekan tinggi badan, berat badan, kesehatan gigi, serta deteksi anemia, yang biasanya disertai penyuluhan singkat mengenai gizi, menstruasi sehat, dan topik kesehatan remaja lainnya. Untuk mendukung edukasi berkelanjutan, dibuat dan didistribusikan berbagai media edukatif berupa brosur, poster, leaflet, video, dan buku saku tentang hidup sehat, yang kemudian dibagikan serta dipublikasikan melalui media sosial sekolah atau grup WhatsApp siswa.

3. Taking action and communicating

Taking action (mengambil tindakan) artinya melakukan sesuatu secara nyata, bukan hanya sekedar berbicara dan merencanakan. Mengadakan penyuluhan tentang kesehatan reproduksi remaja, memberi bantuan kepada korban kekerasan, melaporkan kasus pelanggaran hak anak. *Taking Action* (mengambil tindakan) artinya menyampaikan informasi, ide, atau perasaan kepada orang lain, baik secara lisan, tulisan, atau isyarat.

Memberikan edukasi melalui media sosial, melakukan dialog antara pemerintah dan masyarakat, serta mengadakan sosialisasi ke sekolah atau kampung merupakan bagian dari program yang dilaksanakan oleh DP3APPKB. Program tersebut dirancang secara terencana dan terstruktur, namun keberhasilannya tidak hanya diukur dari jadwal kegiatan yang terlaksana, melainkan dari sejauh mana program mampu menyentuh dan memenuhi kebutuhan remaja. Program dijalankan dengan rencana yang jelas dan terjadwal,

artinya, program ini tidak dilakukan sembarangan. Semuanya sudah dirancang dan dijadwalkan sejak awal tahun, jadi setiap kegiatan tahu kapan dan bagaimana harus dilaksanakan.

Terdapat kalender kerja tahunan, kalender ini berisi jadwal kegiatan sepanjang tahun, seperti kapan dilakukan penyuluhan, seminar, atau kegiatan edukatif lainnya untuk remaja. Fokus utamanya bukan hanya soal menjalankan program. DP3APPKB tidak hanya ingin program ini selesai sesuai jadwal, tetapi ingin benar-benar bermanfaat untuk remaja. Tujuan utama adalah menyentuh kebutuhan remaja. Maksudnya, DP3APPKB ingin remaja merasa terbantu dan tercerahkan dengan program ini. Jadi, materi, cara penyampaian, dan pendekatan yang digunakan benar-benar disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi remaja saat ini. Kegiatan yang dilakukan DP3APPKB Surabaya dalam meningkatkan kesadaran hidup sehat remaja misalnya, DP3APPKB menyelenggarakan workshop kesehatan mental di tingkat SMA, yang menjadi ruang aman bagi siswa untuk belajar mengenali dan mengelola emosinya. Dalam sesi ini, kami menghadirkan fasilitator yang ramah dan terbiasa berinteraksi dengan remaja, sehingga mereka bisa lebih terbuka dalam berdiskusi. Lalu, DP3APPKB juga mengadakan lomba video kampanye hidup sehat. Ini sangat efektif untuk menggugah kreativitas remaja dalam menyampaikan pesan kesehatan dengan gaya mereka sendiri. Hasilnya luar biasa mulai dari video edukatif tentang bahaya rokok, pentingnya sarapan, hingga gaya hidup aktif. Kemudian DP3APPKB juga menyelenggarakan kelas online tentang gizi seimbang, yang bisa

diakses secara fleksibel. Kegiatan ini sangat membantu terutama di masa transisi digital seperti sekarang, karena menjangkau lebih banyak remaja tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Tidak ketinggalan, DP3APPKB terus mendukung penyuluhan tentang kesehatan reproduksi yang dilakukan oleh teman-teman Forum GenRe, baik di sekolah, komunitas, maupun media sosial. Penyuluhan ini dirancang agar tidak menggurui, tapi justru mendorong remaja untuk lebih sadar dan bertanggung jawab terhadap tubuh dan kesehatannya.

4. Evaluating The Program

Evaluation the program merupakan menilai program atau mengevaluasi program. Ini merujuk pada proses penilaian atau pemeriksaan terhadap efektivitas, efisiensi, dan dampak suatu program. Evaluasi program bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang sudah di riset oleh peneliti untuk menentukan apakah program tersebut berhasil mencapai tujuannya dan menghasilkan manfaat yang diharapkan. Menentukan apakah program DP3APPKB ini berjalan dengan baik, Evaluasi dapat membantu mengidentifikasi masalah atau tantangan yang mungkin dihadapi terkait permasalahan hidup sehat remaja dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Meningkatkan efektivitas program dengan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, evaluasi dapat membantu memastikan bahwa program mencapai tujuannya dengan lebih efektif. Mengakui dampak kesadaran hidup sehat remaja untuk dapat memberikan bukti tentang dampak positif yang dihasilkan oleh program, yang dapat digunakan untuk memperoleh dukungan dan sumber

daya tambahan. Berdasarkan hasil evaluasinya, peneliti dapat simpulkan bahwa DP3APPKB biasanya melakukan evaluasi secara menyeluruh yang diartikan bahwa mereka biasanya memulai dengan survei kepuasan peserta untuk mengetahui sejauh mana mereka merasa terbantu dan puas dengan kegiatan yang diberikan. Selain itu, kami juga mengumpulkan feedback kualitatif melalui wawancara atau diskusi kelompok kecil agar mendapatkan gambaran lebih mendalam tentang pengalaman dan persepsi remaja selama mengikuti program. Mereka juga membuat laporan pelaksanaan yang mendokumentasikan proses dan hasil kegiatan sebagai bahan evaluasi internal. Lebih dari itu, DP3APPKB menggunakan indikator perubahan perilaku yang diukur secara berkala, misalnya peningkatan pengetahuan tentang hidup sehat, perubahan kebiasaan makan, atau peningkatan aktivitas fisik. Dengan kombinasi data kuantitatif dan kualitatif ini, kami bisa menilai efektivitas program secara objektif dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Evaluasi tersebut melibatkan dari Forum GenRe dan juga Tim Monitoring Internal DP3APPKB untuk mengawasi dan menilai apakah evaluasi tersebut terlaksana dengan baik. Biasanya evaluasi ini dilakukan dengan pihak yang terlibat saat proses kegiatan telah diselesaikan. Nantinya untuk menyempurnakan kegiatan pada programprogram selanjutnya dan evaluasinya untuk dipertanggungjawabkan dalam kegiatan selanjutnya agar tidak terjadi kesalahan lagi serta menjadi pembelajaran untuk kedepannya. Tak kalah penting, evaluasi juga menjadi dasar untuk memastikan keberlanjutan

program dan agar kegiatan yang kami lakukan selalu relevan dengan kebutuhan dan perkembangan remaja. Dengan begitu, program kami tidak hanya sekedar berjalan, tapi benar-benar memberikan dampak positif yang terus menerus. Beberapa hal yang biasanya difokuskan oleh DP3APPKB untuk diperbaiki antara lain pemilihan media komunikasi agar lebih efektif menjangkau remaja, serta penguatan kapasitas agen-agen perubahan seperti duta GenRe dan kader posyandu remaja. evaluasi program tersebut digunakan untuk merancang program yang serupa kedepannya. Dengan begitu, program ke depan tidak hanya mengulangi kegiatan lama, tapi juga semakin disesuaikan dengan kebutuhan dan karakter remaja saat ini agar hasilnya lebih optimal.

5. Meningkatnya Kesadaran Hidup Sehat

Sosialisasi kesehatan yang dilakukan oleh instansi DP3APPKB Kota Surabaya, Puskesmas, dan Forum GenRe bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran remaja tentang pentingnya menjaga kesehatan fisik, mental, dan reproduksi.

Tabel 4.1. Indikator Kesehatan Remaja Surabaya

No	Indikator Kesadaran Kesehatan Remaja	Sebelum Sosialisasi (%)	Setelah Sosialisasi (%)
1	Mengetahui pentingnya menjaga kebersihan diri	64%	91%
2	Mengetahui bahaya seks bebas dan infeksi menular seksual	45%	87%
3	Paham tentang pentingnya gizi seimbang untuk remaja	52%	85%
4	Mengetahui dampak buruk rokok, alkohol, dan narkoba	76%	95%
5	Mengetahui pentingnya kesehatan mental dan manajemen stres	39%	82%
6	Mampu mengakses layanan kesehatan remaja (contoh: PIK-R)	33%	78%
7	Termotivasi melakukan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS)	58%	88%

Berdasarkan data yang diperoleh dari 300 remaja berusia 15 hingga 19 tahun yang berasal dari 10 SMA/SMK di Kota Surabaya, ditemukan bahwa program sosialisasi kesehatan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kesadaran kesehatan di kalangan remaja. Kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh instansi seperti DP3APPKB, Puskesmas, serta Forum GenRe terbukti mampu meningkatkan pemahaman remaja terhadap berbagai aspek penting dalam menjaga kesehatan diri mereka. Hasil pengisian kuesioner yang dilakukan sebelum dan sesudah kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang cukup berarti pada hampir seluruh indikator yang diteliti. Remaja menjadi lebih memahami pentingnya menjaga kebersihan diri, menyadari bahaya perilaku seks bebas dan risiko infeksi menular seksual, serta mengetahui peran penting gizi seimbang dalam menunjang pertumbuhan dan aktivitas mereka. Selain itu, terdapat peningkatan kesadaran terhadap dampak buruk rokok, alkohol, dan zat adiktif lainnya. Secara keseluruhan, hasil ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan melalui strategi komunikasi yang tepat dan sesuai dengan karakteristik remaja mampu meningkatkan literasi kesehatan secara signifikan. Pesan-pesan yang disampaikan tidak hanya dipahami secara kognitif, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan kesiapan bertindak. Oleh karena itu, program sosialisasi ini dapat dikategorikan sebagai strategi komunikasi yang efektif dalam upaya membentuk remaja yang sadar dan peduli terhadap kesehatan dirinya di tengah tantangan kehidupan urban seperti di Kota Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi humas yang dijalankan oleh DP3APPKB Surabaya dalam upaya meningkatkan kesadaran hidup sehat remaja tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga menyentuh sisi emosional dan kebutuhan aktual remaja sebagai generasi penerus. Dalam realitas kehidupan remaja yang penuh dinamika mulai dari pencarian jati diri, tekanan sosial, hingga tantangan di era digital pendekatan komunikasi yang dilakukan DP3APPKB terasa relevan, kontekstual, dan membumi.

Melalui teori strategi humas Cutlip & Center, DP3APPKB menerapkan langkahlangkah yang jelas: dimulai dari memahami persoalan kesehatan remaja secara mendalam, merancang perencanaan komunikasi yang strategis, mengimplementasikan program secara kreatif dan partisipatif, hingga melakukan evaluasi untuk memastikan efektivitas pesan yang disampaikan. Salah satu kekuatan utama strategi ini adalah keterlibatan langsung remaja dalam proses komunikasi, khususnya melalui peran Duta GenRe yang berfungsi sebagai agen perubahan dilingkungannya masing-masing. Kehadiran mereka tidak hanya menjadi perpanjangan tangan dinas, tetapi juga menjadi jembatan emosional antara pesan pemerintah dengan realitas yang dialami remaja sehari-hari.

Penggunaan media sosial, infografis yang menarik, serta pendekatan tatap muka seperti seminar di sekolah-sekolah menjadi sarana yang sangat tepat untuk menjangkau remaja masa kini. Pesan-pesan yang disampaikan baik terkait kesehatan fisik, mental, hingga reproduksi dibungkus dengan bahasa yang ringan

namun bermakna, sehingga mudah dicerna dan diresapi oleh audiens muda. Secara keseluruhan, strategi humas DP3APPKB Surabaya telah berhasil membangun model komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga inspiratif dan empatik. Upaya ini menjadi langkah penting dalam membangun generasi remaja yang lebih sadar akan pentingnya hidup sehat, baik secara jasmani maupun mental, serta mampu menjadi pelopor perubahan di lingkungan sosialnya.

Sebagai upaya meningkatkan efektivitas program, perlu terus dikembangkan pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan adaptif terhadap dinamika kehidupan remaja. Kolaborasi lintas sektor seperti sekolah, komunitas, dan influencer digital dapat diperkuat agar pesan-pesan hidup sehat tidak hanya datang dari institusi formal, tetapi juga dari figur yang lebih dekat dengan kehidupan remaja. Selain itu, penting untuk lebih mengoptimalkan konten interaktif yang melibatkan remaja secara langsung, seperti kuis kesehatan, kampanye digital, hingga ruang diskusi daring yang ramah dan suportif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyaroh, N., Hudaya, I., & Supradewi, R. (2022). Trend Penelitian Kesehatan Mental Remaja Di Indonesia Dan Faktor Yang Mempengaruhi: Literature Review. *Scientific Proceedings of Islamic and Complementary Medicine*, 1(1), 41–51. <https://doi.org/10.55116/spicm.v1i1.6>
- Annisa Andriani1, Khairunnisa2, M. F. A. (2025). *HUBUNGAN ANTARA GAYA HIDUP SEHAT DAN*

- TINGKAT STRES SISWA KELAS XLL SMA NEGERI 10 PEKANBARU. 1(1).
- Arif Alfiansyah. (2023). *Cegah Kenakalan Remaja, Pemkot Surabaya Beri Pendampingan Psikologis dan Psikoedukasi*. Memorandum. <https://memorandum.disway.id>
- /
- Astika Gita Ningrum, M. K. (2025). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Orang Tua terhadap Gangguan Emosi pada Remaja Putri di Surabaya*. Unairnews. <https://doi.org/https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.25.1.0115>
- DISA, K. F. (2023). *STRATEGI KOMUNIKASI DUTA GENERASI BERENCANA (GENRE) DALAM MENSOSIALISASIKAN TIGA ANCAMAN DASAR KESEHATAN REPRODUKSI REMAJA (TRIAD KRR) DI KOTA BUKITTINGGI*. 6224.
- Dispendik Surabaya. (2023). *UNICEF Indonesia Dampangi Surabaya Menuju Kota Layak Anak Tingkat Dunia*. Dispendik.Surabaya.Go.Id. <https://dispendik.surabaya.go.id/unicef-indonesia-dampangi-surabaya-menuju-kota-layak-anak-tingkat-dunia/>
- Esti Widiyana. (2025). *Remaja Surabaya Bikin Platform Peduli Masalah Kesehatan Mental Anak*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7791199/remaja-surabaya-bikin-platform-peduli-masalah-kesehatan-mental-anak?>
- Lestarina, N. N. W. (2021). *Pendampingan Remaja Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Mental Remaja Di Desa Laban Gresik*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat ITK (PIKAT)*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.35718/pikat.v2i1.332>
- Meilita Elaine. (2024). *Kunjungan Pasien Anak-Remaja di RSJ Jiwa Menur Tembus 3.000 pada Semester Awal 2024*. Suarasurabaya. <https://www.suarasurabaya.net/k/elanakota/2024/kunjungan-pasien-anak-remaja-di-rsj-jiwa-menur-tembus-3-000-pada-semester-awal-2024>
- Moelong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mohammad Shihab. (2023). *Strategi Kampanye Public Relations Dalam Membangun Kesadaran Tentang Kesehatan Seksual (Studi Kasus: “Hotel For Play”)*. *Jurnal Sosial Terapan*, 1(1), 27– 38. <https://doi.org/10.29244/jstr.1.1.27-38>
- Putri, A., Maria, C., Syahrias, L., & Mustika, I. (2023). *Penyuluhan Mental Health Kesehatan Remaja*. *Sarmini, Angga Putri, Cica Maria, Lisastri Syahrias, Ita Mustika*, 6(1), 154–161.
- Siregar, S. (2021). *Dampak Negatif Pergaulan Bebas Terhadap Remaja Menurut Tinjauan Pendidikan Islam Di Kelurahan Sirandorung Tengah Kecamatan Rantau Utara*. *Skripsi; Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan*

- Institut Agama Islam Negeri
Padangsidempuan, 1–98.
- Stephanie Angela Tampubolon.
(2023). *Gangguan Mental pada Remaja, Faktor Dibalik Penyebab Utama Stres pada Remaja dan Risiko yang Harus Diketahui*. Fimela. <https://www.fimela.com/health/r/ead/5800152/gangguan-mental-pada-remaja-faktor-dibalik-penyebab-utama-stres-pada-remaja-dan-risiko-yang-harus-diketahui>
- Supini, P., Gandakusumah, A. R. P., Asyifa, N., Auliya, Z. N., & Ismail, D. R. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesehatan Mental pada Remaja. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidiciplinary*, 2(1), 166–172. <https://doi.org/10.57235/jerumi.v2i1.1760>
- Tomy Putra Pratama¹, Setiyo Hartoto², B. B. P. (2021). GAMBARAN AKTIVITAS FISIK DAN POLA HIDUP SEHAT SISWA SEKOLAH MENENGAH ATAS DI KOTA SURABAYA. *Jurnal Program Studi Pendidikan Jasmani Dan Kesehatan*.<https://doi.org/https://doi.org/10.32682/bravos.v9i3.1982>

Strategi Komunikasi BMKG Dalam Difusi Inovasi Mitigasi Bencana Alam Menggunakan Meme dan Vtuber Melalui Instagram @Stageof.Gowa

Fadil Chambali Mukti Wibowo¹⁾, Julyanto Ekantoro²⁾,

^{1,2}Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Email: Fadilchambali77@gmail.com

Received: October 28, 2025 | Accepted: November 5, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Mitigasi bencana merupakan aspek krusial dalam membangun kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi risiko bencana yang semakin kompleks. Penyebaran inovasi mitigasi bencana diperlukan sebagai proses komunikasi yang terstruktur dan konsisten untuk menyebarluaskan pemahaman masyarakat tentang potensi bahaya dan mendorong adopsi langkah-langkah pencegahan yang inovatif dan efektif. Penyebaran inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengadopsi teknologi, strategi, dan perilaku yang sesuai di era digital. Studi ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) melalui akun Instagram @stageof.gowa, dengan pendekatan kreatif menggunakan konten meme dan karakter VTuber sebagai media pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini mengadopsi Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, dengan fokus pada tiga aspek utama: unsur-unsur inovasi, tahap-tahap proses pengambilan keputusan inovasi, dan karakteristik inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kreatif ini secara efektif menarik perhatian publik dan meningkatkan kesadaran akan bencana, terutama di kalangan audiens muda. Strategi ini juga menciptakan pola komunikasi yang adaptif dan memperluas jangkauan, sejalan dengan perilaku digital masyarakat saat ini.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Mitigasi Bencana, Meme, Vtuber,

Abstract

Disaster mitigation is a crucial aspect of building community preparedness in facing increasingly complex disaster risks. The diffusion of disaster mitigation innovations is necessary as a structured and consistent communication process to disseminate public understanding of potential hazards and promote the adoption of innovative and effective preventive measures. This innovation diffusion not only functions as an information delivery tool but also fosters awareness and encourages active public participation in adopting appropriate technologies, strategies, and behaviors in the digital age. This study aims to analyze the communication strategy of the Meteorology, Climatology, and Geophysics Agency (BMKG) through the Instagram account @stageof.gowa, using a creative approach with meme content and VTuber characters as educational media. This research uses a qualitative method with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. It adopts Everett M. Rogers' Diffusion of Innovation theory, focusing on three main aspects: the elements of innovation, the stages of the innovation-decision process, and the characteristics of innovation. The results show that this creative strategy effectively captures public attention and enhances disaster awareness, especially among younger audiences. It also creates adaptive communication patterns and expands outreach, aligning with the digital behavior of today's society.

*Corresponding author.

E-mail: Fadilchambali77@gmail.com

Keywords: *Communication Strategy, Disaster Mitigation, Meme, Vtuber,*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang rawan terhadap bencana alam seperti gempa, tsunami dan letusan gunung berapi. Geografis yang dimiliki Indonesia berada dipertemuan tiga lempeng yaitu lempeng Indonesia-Australia, Euarasia dan Pasifik sehingga menjadikan negara ini sering mengalami bencana alam. Di Provinsi Sulawesi Selatan sendiri terjadi banyak kejadian alam pada tahun 2024, seperti banjir akibat curah hujan yang tinggi, tanah longsor di daerah pegunungan, cuaca ekstrem yang terjadi selama periode tahun 2024. Kejadian ini tidak hanya menyebabkan banyak kerugian material dan sangat mempengaruhi kehidupan sosial ekonomi masyarakat, khususnya daerah yang sering terdampak.



Gambar 1. Grafik Bencana di Sulawesi Selatan

Sumber: siandalan.sulselprov.go.id/data

Dari data yang dikutip oleh website [Siandalan.sulselprov.go.id](https://siandalan.sulselprov.go.id) milik BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Sulawesi Selatan menunjukkan 1148 bencana alam terjadi yang selama tahun 2024 meliputi banjir, tanah longsor, puting beliung, gempa bumi, kebakaran hutan, dan lain-lainnya. Data tersebut menjelaskan tingginya frekuensi kejadian bencana alam yang

berpotensi signifikan terhadap kehidupan sosial, ekonomi dan lingkungan masyarakat Sulawesi Selatan termasuk di Kabupaten Gowa.

Mitigasi bencana memiliki peran krusial dalam upaya pengurangan risiko bencana dikarenakan dapat mengancam keselamatan jiwa, kerugian, materil, hingga kelangsungan pembangunan suatu daerah. Mitigasi bencana menurut (Fajarwati et al., 2023) istilah yang digunakan untuk menunjuk pada semua tindakan untuk mengurangi dampak dari satu bencana yang dapat dilakukan sebelum bencana terjadi, termasuk kesiapan serta tindakan pengurangan risiko jangka panjang.

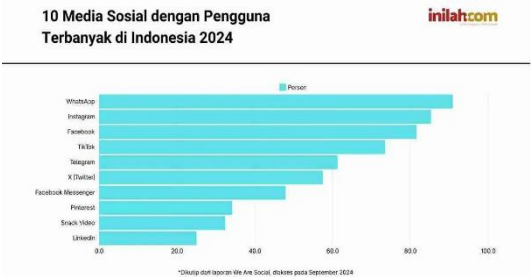
Melalui mitigasi, masyarakat dapat dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, serta sistem peringatan dini yang dapat memungkinkan mereka merespons secara cepat dan tepat ketika bencana terjadi. Tanpa upaya mitigasi yang efektif, suatu wilayah akan lebih rentan terhadap kerusakan berulang dan pemulihan pascabencana akan menjadi lebih sulit dan mahal (Nurzam, 2023).

Mitigasi bencana tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi atau kebijakan saja, tetapi juga pada bagaimana inovasi tersebut diterima dan diadopsi oleh masyarakat yang menjadi ujung penerima manfaat. Difusi inovasi merupakan proses di mana suatu gagasan, praktik, atau produk baru disebarluaskan melalui saluran komunikasi dalam suatu sistem sosial selama periode waktu tertentu.

Penerapan difusi inovasi dalam mitigasi bencana memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat

memperoleh pengetahuan tentang inovasi kebencanaan, melakukan evaluasi terhadap manfaatnya, dan akhirnya memutuskan untuk mengadopsi atau menolak inovasi tersebut (Nisrokha, 2020).

Banyak media informasi yang dapat digunakan oleh pemerintah, perusahaan maupun influencer untuk menjangkau audien yang luas dan beragam. Hal ini mencakup berbagai platform media sosial seperti Instagram, Twitter (X), Facebook, Tiktok, LinkedIn dan Youtube yang memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, interaktif, dan dapat menyesuaikan dengan karakteristik serta minat audiens yang beragam.



Gambar 2. Data Statistik Pengguna 10 Media sosial.

Sumber: Iniliah.com

Media sosial Instagram menjadi salah satu media sosial yang proporsi penggunaannya sebesar 85, 3% nomor dua setelah whatsapp menurut we are social media dikutip dari iniliah.com tahun 2024. Instagram merupakan media yang mempunyai fungsi untuk mempermudah penggunaannya dalam menyebarkan maupun berbagi foto dan video secara daring. Pada saat ini Instagram semakin kompleks sebab memiliki aplikasi pelengkap seperti story, Instagram Tv, Live streaming dan direct message. Story mempunyai fungsi untuk menyebarkan foto maupun video yang berdurasi 1 menit dan berlaku hanya 24 jam. Instagram

merupakan platform yang populer dan memiliki potensi besar untuk digunakan dalam strategi komunikasi mitigasi bencana.

Akun Instagram @Stageof.Gowa atau bisa disebut sebagai BMKG (Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika) Kabupaten Gowa berupaya memanfaatkan platform ini untuk menyampaikan informasi mengenai mitigasi bencana alam dengan cara yang menarik, mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya kalangan anak muda atau bisa disebut Gen Z. Instagram @Stageof.Gowa telah diikuti lebih dari 58 ribu pengguna dan 868 postingan di Instagram. Di media sosialnya BMKG Gowa selalu aktif menyajikan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan BMKG Gowa untuk masyarakat, memberikan informasi seputar mitigasi bencana dengan menggunakan konsep yang berbeda dari akun pemerintah yang

No	Jenis Konten / Visual	Topik Utama	Jumlah Tayangan	Jumlah Like	Catatan
1	Alat seismograf "Nanometrics"	Edukasi peralatan geofisika	1.368	42 like	Konten teknis, edukatif, respons sedang
2	Infografis Kesiapsiagaan (Bulanan)	Data gempa wilayah Sulselbar	471	5 like	Engagement rendah, informasi ilmiah
3	Edukasi lapangan (murid SD)	Sosialisasi kebencanaan	1.403	50 like	Engagement sedang, konten human interest
4	Infografis kesiapsiagaan (Mingguan)	Data gempa periode 17-23 Nov 2023	360	11 like	Informasi formal, jangkauan terbatas
5	Kegiatan penutupan pelatihan data science	Aktivitas internal instansi	1.292	36 like	Engagement menengah
6	Sistem InaTEWS (layar monitoring tsunami)	Edukasi sistem peringatan dini	1.572	47 like	Engagement tertinggi dari konten teknis

lain melalui akun Instagramnya @stageof.gowa.

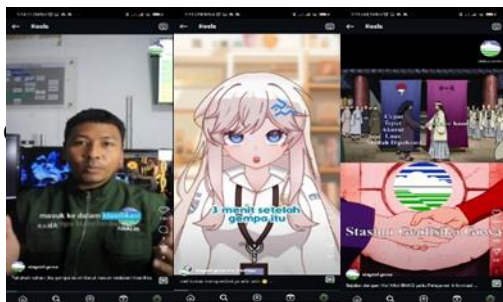
Gambar 3. Statistik Konten BMKG Gowa tahun 2023

Media Sosial Instagram digunakan oleh Stageof.Gowa sebagai salah satu sarana publikasi tidak hanya sekedar mempermudah penyebaran informasi, tetapi juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya kurangnya viewers dan audiens pada media sosial Instagram terhadap konten yang diupload @stageof.gowa. Konten terdahulu, sebelum

menggunakan meme dan Vtuber yang selalu membahas fenomena alam dengan bahasa ilmiah tinggi dan konten yang sama seperti akun BMKG yang lain cenderung kurang tersampaikan dengan baik. Akibatnya, tingkat keterlibatan audiens terhadap konten masih rendah. Pada periode ini, rata-rata unggahan hanya memperoleh sekitar 50 suka, dengan jumlah tayangan yang belum mencapai angka seribu. Hal ini menunjukkan bahwa penyajian informasi yang terlalu kaku dan kurang interaktif membuat pesan tidak tersampaikan secara efektif, terutama kepada pengguna media sosial dengan rentang usia muda yang menjadi mayoritas pengikut akun tersebut. Sebaliknya informasi yang telah diedit menggunakan meme dan Vtuber mendapatkan lebih banyak views, like dan komentar sehingga terjadi banyak interaksi didalam konten yang diunggah.

Sumber: Instagram @Stageof.gowa

Penggunaan meme dan Virtual Youtuber (VTuber) dalam penyampaian informasi mitigasi bencana merupakan inovasi yang unik dan belum ada di platfrom media sosial pemerintah yang lain. Meme dengan sifatnya yang humoris dan mudah dibagikan, membuat menarik perhatian dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mitigasi bencana. Serta penggunan Vitual Youtuber (VTuber) dapat



memberikan pengalaman yang lebih

interaktif dan personal dalam menyampaikan sosialisasi mengenai mitigasi bencana. Kombinasi antara Meme dan Vtuber dapat menciptakan pendekatan komunikasi yang lebih kreatif dan engaging, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah dipahami dan diingat oleh masyarakat.

Keunggulan lainnya adalah fleksibilitas dalam penyampaian pesan, dimana meme dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan tren yang sedang berkembang sementara Vtuber dapat berinteraksi dengan audiens secara langsung melalui siaran langsung atau melalui konten video yang lebih mendalam. Oleh karena itu, penggunaan media sosial seperti Instagram yang mengakomodasi kedua jenis konten ini menjadi sangat strategis dalam memperkuat sosialisasi mitigasi bencana, meningkatkan keterlibatan publik, serta memperluas jangkauan pesan kepada berbagai segmen masyarakat dengan cara yang lebih menyenangkan, interaktif, dan mudah diakses.

Strategi komunikasi ini masih harus perlu diteliti lebih lanjut. Bahwasannya meme dan Virtual Youtuber (Vtuber) dapat digunakan secara optimal dalam Difusi Inovasi mitigasi bencana. Tentunya penggunann dua kedua metode ini dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat, dikarenakan menjadi nilai tambah jika dibandingkan dengan akun media sosial milik lembaga pemerintah lain yang cenderung menyajikan informasi dalam format yang monoton, formal, dan kurang menarik. Oleh karena itu, eksplorasi lebih lanjut terhadap strategi ini penting dilakukan, baik dari sisi efektivitas pesan, interaktivitas dengan audiens, maupun

kontribusinya terhadap literasi kebencanaan secara umum.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut (Moelong, 2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk memahami sebuah fenomena yang dialami objek maupun subjek penelitian seperti perilaku, tindakan, persepsi dan lain – lain dengan menggunakan bentuk deskripsi yang berupa kata – kata dan bahasa.

Pendekatan pada penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam. Dengan mengidentifikasi pola, karakteristik serta faktor – faktor yang mempengaruhi Strategi Komunikasi Penyampaian informasi Mitigasi Bencana menggunakan Meme dan Vtuber (Virtual Youtuber) melalui media sosial Instagram.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan tiga metode utama yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Ketiga metode ini dipilih untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat lebih valid dan terpercaya. Pertama, wawancara dengan pihak pengelola akun media Instagram BMKG untuk mendapatkan pemahaman yang lebih, mengenai Strategi Komunikasi Stage.of Gowa dalam memberikan informasi sosialisasi mitigasi bencana menggunakan meme dan Vtuber (Virtual Youtuber). Kedua, observasi guna memperoleh data empiris mengenai Strategi Komunikasi Stage of Gowa dalam difusi inovasi mitigasi bencana melalui akun media sosial

instagramnya @Stage.of gowa untuk mendukung data dari kegiatan wawancara. Ketiga, Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan topik yang dibahas. Dengan menelusuri dan menganalisis berbagai sumber tertulis baik dalam bentuk digital maupun cetak yang berkaitan dengan objek penelitian. Fokus Penelitian hanya pada strategi komunikasi BMKG Gowa dalam menyampaikan informasi mitigasi bencana alam menggunakan meme dan Virtual Youtuber (Vtuber) melalui instagram sejak diunggah pada bulan april 2024 – saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) merupakan sebuah institusi yang memiliki peran vital dalam penyampaian informasi kebencanaan, cuaca, dan perubahan iklim, selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan dinamika perilaku audiens. Salah satu bentuk inovasi komunikasi digital yang menonjol dalam akun instagram @Stageof.gowa yang dikelola oleh Stasiun Geofisika dibawah naungan BMKG Wilayah IV Makassar. Akun ini mengusung pendekatan yang unik dan kekinian dalam menyampaikan informasi seputar gempa bumi, cuaca ekstrem dan sosialisasi mitigasi bencana. Keunikan @Stageof.gowa terletak pada kombinasi Meme dan Karakter Virtual Youtuber (Vtuber) bernama Shinnna sebagai sarana media komunikasi.

Berlandaskan Teori Difusi Inovasi oleh rogers dalam (Mulyati et al., 2023) dikarenakan dalam teori ini, media massa memiliki peran penting dalam menyebarkan penemuan atau ide baru kepada masyarakat luas.

Inovasi yang dilakukan oleh BMKG melalui akun @stageof.gowa, dengan menampilkan karakter VTuber Shinna serta penggunaan Meme sebagai sarana penyampaian informasi dan sosialisasi, merupakan bentuk adaptasi terhadap perilaku digital masyarakat saat ini. Sebagaimana Rogers ungkapkan, penemuan baru tersebut berkaitan erat dengan perilaku manusia, di mana sejauh mana ide objektif dapat diterima atau diukur bergantung pada reaksi masyarakat terhadap ide tersebut. (Rieka Yulita Widaswara, Ida Bagus Kade, 2022)

1. Elemen Difusi Inovasi

Dalam proses difusi inovasi, terdapat empat elemen utama yang saling berkaitan dan menjadi faktor penentu keberhasilan penyebaran suatu inovasi, yaitu inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial

Inovasi, penggunaan Meme dan VTuber sebagai media sosialisasi mitigasi bencana, merupakan sebuah inovasi baru dalam lembaga pemerintah. Pendekatan ini menunjukkan upaya serius BMKG Gowa untuk menyelaraskan cara berkomunikasi dengan kebiasaan dan pola konsumsi informasi masyarakat. Biasanya informasi ataupun sosialisasi mitigasi bencana dari instansi BMKG disampaikan dalam bentuk formal, dengan gaya visual dan terkesan kaku. Namun melalui inovasi ini, BMKG Gowa mencoba mendekati masyarakat dengan gaya komunikasi yang lebih santai, unik dan menghibur tanpa mengurangi substansi informasi.

Saluran Komunikasi, BMKG Gowa memanfaatkan media sosial khususnya Instagram sebagai saluran utama dalam menyebarkan inovasi pemanfaatan Meme dan VTuber sebagai media sosialisasi mitigasi

bencana. Pola penyebaran pesan atas keberadaan inovasi menggunakan meme dan VTuber sebagai media sosialisasi mitigasi bencana dilakukan dengan berbagai media yaitu komunikasi massa dan komunikasi interpersonal atau kelompok. Dengan memanfaatkan konten dan fitur live stream yang ada pada Instagram untuk memperkuat kesan bahwa informasi yang disampaikan bukan sekadar formalitas, tapi benar-benar ditujukan untuk didengar dan dipahami oleh publik.

Jangka Waktu, Waktu mencakup tidak hanya durasi sejak suatu inovasi diperkenalkan, hingga diadopsi oleh individu atau kelompok, tetapi juga keseluruhan proses keputusan adopsi yang dilalui inovator dan audiensnya. BMKG Gowa melalui akun Instagramnya menunjukkan bagaimana proses inovasi dijalankan secara bertahap karena setiap langkah yang diambil mencerminkan pertimbangan atas waktu yang tepat dan kesiapan audiens dalam menerima pendekatan yang tergolong belum umum digunakan oleh lembaga pemerintah. Strategi ini telah mulai dipikirkan sejak tahun 2023. Implementasinya baru dijalankan secara bertahap pada April 2024. Langkah awal mereka dimulai dari sesuatu yang sederhana yaitu konten meme. Dalam waktu kurang dari satu minggu setelah konten meme pertama dirilis, akun ini langsung menerima respons positif dari audiens.

Sistem Sosial, memegang peran penting dalam menentukan apakah suatu inovasi akan berhasil atau diterima oleh masyarakat. Sistem sosial mengacu pada jaringan individu, kelompok atau institusi yang saling terhubung dan membentuk norma, nilai serta pola komunikasi

yang mempengaruhi pengambilan keputusan.



Gambar 5. Jumlah followers Instagram @Stageof.gowa

Sumber: Instagram @Stageof.gowa

Menunjukkan bahwa difusi inovasi tidak hanya terjadi dalam ruang digital, tetapi juga terhubung langsung dengan aktivitas sosial di dunia nyata. Interaksi antara BMKG Gowa sebagai inovator dan masyarakat sebagai audiens menjadi bagian dari sistem sosial yang dinamis dan partisipatif. Kolaborasi tim internal, respon aktif dari masyarakat, serta kehadiran langsung di lingkungan sekolah menjadikan proses difusi lebih bermakna karena didukung oleh jaringan sosial yang hidup dan terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran maupun sosialisasi mitigasi bencana.

2. Proses Putusan Inovasi

Proses pengambilan keputusan terhadap sebuah inovasi merupakan perjalanan yang dilalui oleh seseorang atau suatu pihak dalam memutuskan apakah akan menerima atau menolak ide baru tersebut. Proses ini dimulai dari tahap mengenal inovasi, lalu berlanjut ke tahap evaluasi dan pertimbangan, hingga akhirnya menghasilkan keputusan. Menurut Rogers dalam (Khatami & Nurjanah, 2022)

Tahap Knowledge, Pada tahap ini, audiens belum terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan

untuk menerima atau menolak inovasi, tetapi sedang berada pada tahap eksplorasi awal mengenal, memahami, dan menilai apakah inovasi tersebut relevan dan layak untuk diperhatikan lebih lanjut. Sebelumnya BMKG Gowa telah rutin menyampaikan informasi dan sosialisasi mitigasi bencana menggunakan cara lama yang masih menggunakan format yang cenderung formal seperti infografis resmi, tulisan panjang berisi istilah teknis, atau video bergaya birokratis. Informasinya memang penting, bahkan sering kali mendesak. Melalui platform Instagram, BMKG Gowa berupaya menghadirkan pendekatan baru dalam menyampaikan edukasi kebencanaan kepada masyarakat secara daring. BMKG Gowa pun memutuskan untuk secara resmi mengadopsi penggunaan meme edukatif dan karakter VTuber Shinna sebagai wajah baru dalam penyampaian informasi kebencanaan. Tujuan utama dari langkah ini yaitu mengenal adanya sebuah inovasi.

Tahap Persuasion, Pada tahap persuasi ini, individu yang menjadi calon pengadopsi mulai menunjukkan ketertarikan dan secara aktif mencari informasi lebih mendalam tentang inovasi tersebut. BMKG Gowa melihat contoh-contoh sukses dari komunitas maupun perusahaan lain yang berhasil menyampaikan pesan-pesan serius dengan cara yang lebih visual dan menarik. Setelah melihat keberhasilan pendekatan ini di tempat lain, banyak anggota tim mulai menyadari potensi dan manfaat besar yang bisa diperoleh. Dengan pendekatan ini, mereka akhirnya yakin bahwa penyampaian pesan tentang kebencanaan dapat dilakukan dengan cara yang lebih menarik dan tetap mempertahankan substansi yang penting.

Tahap Decision, Pada tahap ini, merupakan proses pengambilan keputusan mengenai penerimaan atau penolakan terhadap inovasi, yang akan menentukan apakah inovasi tersebut akan diterapkan dalam praktik atau tidak. BMKG Gowa berupaya memproduksi konten dengan memanfaatkan meme dan VTuber, dengan pengemasan yang unik dan berbeda dari yang lain, serta membagi jenis konten sesuai dengan kebutuhan audiens. BMKG Gowa tidak hanya bertindak sebagai sumber informasi, tetapi juga tampil sebagai mitra komunikasi yang mampu memahami gaya hidup digital dan cara berinteraksi masyarakat saat ini. Melalui konten yang ringan dan emosional, mereka berhasil membangun hubungan yang lebih dekat, meningkatkan rasa kebersamaan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pesan-pesan kebencanaan yang disampaikan. Edukasi yang diberikan tidak hanya menasar aspek kognitif, tetapi juga menyentuh aspek afektif menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berakar pada empati, kedekatan sosial, dan kepekaan terhadap konteks budaya audiens

Tahap Implementation, tahap implementasi dalam difusi inovasi merupakan fase di mana ide atau strategi baru mulai diterapkan secara nyata, dan hasil dari penerapan tersebut mulai tampak melalui interaksi langsung dengan audiens



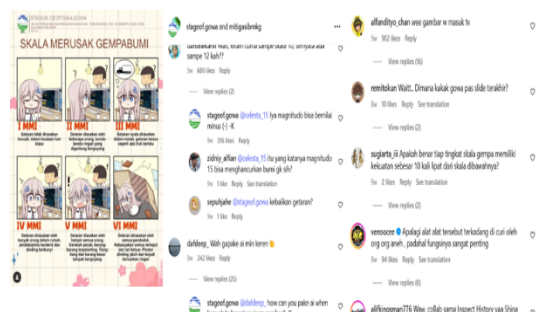
sasaran.

Gambar 6. Jumlah Like, Comment dan Views Konten Meme dan Vtuber

Sumber: Instagram @Stageof.gowa

Bahwa proses implementasi di BMKG Gowa tidak terpaku pada satu pola saja. Sebaliknya, implementasi berlangsung secara dinamis dan penuh penyesuaian, menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan perkembangan situasi. Strategi komunikasi yang mereka terapkan terus diperbarui berdasarkan tanggapan audiens dan perubahan tren yang bergerak cepat di dunia digital. Konten Meme memiliki 137 ribu suka, 631 komentar, 3 ribu dibagikan dan jumlah penonton 3,9 juta sedangkan konten VTuber memiliki 61 ribu suka, 2 ribuan komentar, 19 ribu dibagikan dan jumlah penonton sekitar 930 ribu. Hal ini memperlihatkan bahwa mereka benar-benar menerapkan prinsip umpan balik berkelanjutan (feedback loop), di mana respons dari audiens menjadi bahan evaluasi penting untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas konten berikutnya.

Tahap Confirmation, tahap dimana organisasi meninjau kembali keputusan yang telah diambil terkait penerapan suatu inovasi. Dalam fase ini, fokus utamanya adalah menilai apakah inovasi tersebut benar-benar diterima oleh audiens dan apakah efektivitasnya cukup untuk dilanjutkan atau dikembangkan lebih jauh lagi. Bagi BMKG Gowa, konfirmasi tidak hanya dilihat dari angka keterlibatan saja. Mereka juga memperhatikan bagaimana audiens merespons secara emosional dan intelektual terhadap konten-konten



yang disajikan

Gambar 7. Interaksi Audiens BMKG Gowa

Sumber: Instagram @Stageof.gowa

Indikator ini membantu memberikan gambaran yang lebih utuh tentang bagaimana audiens merespons konten yang dibagikan. Jumlah penonton menunjukkan seberapa banyak orang yang menjangkau dan memilih untuk melihat konten tersebut. Sementara itu, jumlah suka dan komentar yang melibatkan interaksi antara BMKG Gowa dengan audiens, menjadi indikator penting untuk melihat tingkat interaksi positif yang berjumlah 33 ribu suka serta bentuk apresiasi atau masukan dari audiens yaitu dengan komentar positif "wah gapake ai min" maupun pertanyaan yang dijawab oleh langsung oleh admin instagram BMKG Gowa. Sedangkan tingkat berbagi (share) sejumlah 3496 menggambarkan sejauh mana audiens merasa konten tersebut layak untuk diteruskan kepada orang lain, memperluas jangkauan pesan secara organik dan membangun efek domino dalam penyebaran informasi.

3. Karakteristik Inovasi

Dalam proses difusi inovasi, keputusan seseorang atau kelompok untuk mengadopsi suatu inovasi tidak terjadi secara spontan, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah atribut atau karakteristik dari inovasi itu sendiri. Rogers dan Shoemaker dalam (Hasanah Pusparini, 2022) menyebutkan bahwa terdapat lima faktor yang berpengaruh terhadap suatu adopsi.

Keuntungan Relatif, merujuk pada sejauh mana sebuah inovasi dipandang lebih unggul dibandingkan dengan pendekatan atau cara yang

telah ada sebelumnya. Inovasi akan lebih mudah diadopsi apabila masyarakat melihat adanya nilai tambah, baik dari segi efektivitas, efisiensi, maupun kemudahan. Dalam hal ini BMKG Gowa menggunakan meme sebagai medium penyampain informasi publik. Meme dikenal luas sebagai media visual yang sederhana, lucu, dan sering kali satir. Namun di tangan BMKG Gowa, meme diolah secara strategis untuk menyampaikan informasi penting dengan gaya yang ringan dan relevan dengan konteks kekinian. Penggunaan meme dan VTuber membawa keuntungan tambahan bagi BMKG Gowa dalam menjangkau audiens lebih luas. Salah satu keuntungan terbesar adalah kemudahan konten tersebut untuk menjadi viral. Hal ini membuat pesan yang ingin disampaikan oleh BMKG Gowa bisa tersebar lebih cepat, bahkan kepada audiens yang sebelumnya kurang peduli dengan isu kebencanaan. Selain itu, pendekatan ini juga memberikan citra positif bagi BMKG Gowa.

Kesesuaian Inovasi, Kesesuaian merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan, serta pengalaman masa lalu dari anggota sistem sosial. Semakin tinggi tingkat kesesuaian sebuah inovasi maka semakin besar pula peluangnya untuk diterima dan diadopsi. BMKG Gowa memperkenalkan dua bentuk inovasi yang menarik perhatian dengan menggunakan karakter VTuber bernama Shinna dan pemanfaatan konten meme sebagai media penyampaian informasi cuaca dan kebencanaan. Keduanya merupakan pendekatan yang relatif baru dalam ranah komunikasi institusi pemerintah, terutama dalam menjangkau generasi muda di era digital. memastikan

bahwa inovasi yang diterapkan sesuai dengan fakta, prinsip-prinsip yang berlaku, serta dapat diterima oleh berbagai kelompok usia agar mudah dipahami oleh audiens. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa konten yang disajikan memberikan dampak positif dan tetap relevan bagi audiens.

Kerumitan Inovasi, Kerumitan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi adopsi sebuah ide atau teknologi. Semakin rumit suatu inovasi dirasakan, semakin besar kemungkinan orang atau organisasi akan merasa ragu untuk mengadopsinya. Dibalik karakter VTuber Shinna yang ceria dan meme yang menggelitik, ada proses panjang dan penuh pertimbangan yang membuat inovasi ini tidak semudah kelihatannya. Inovasi ini menggabungkan elemen-elemen visual dan teknologi yang membutuhkan waktu, riset, serta ketelitian dalam eksekusinya. Pembuatan konten meme dan VTuber memerlukan proses yang tidak sederhana. Meme harus mampu menyampaikan pesan edukatif secara menghibur tanpa menyinggung khalayak, sehingga membutuhkan kreativitas dan sensitivitas tinggi. Sementara itu, pemanfaatan VTuber seperti Shinna menghadirkan tantangan teknis yang kompleks, karena memerlukan perangkat lunak khusus agar karakter dapat berinteraksi secara natural dan responsif dengan audiens.

Kemungkinan Uji Coba, Setiap inovasi, meskipun penuh dengan ide baru, tetap membutuhkan waktu untuk diuji dan dipahami sebelum akhirnya diterima oleh banyak orang. Ketika pertama kali memutuskan untuk menggunakan pendekatan visual seperti meme dan VTuber Shinna untuk menyampaikan edukasi

kebencanaan, tim tidak serta-merta langsung meluncurkan strategi secara penuh. BMKG Gowa memulainya dengan cara yang hati-hati dengan mencoba perlahan, mengamati, dan terus mengevaluasi respon publik. Setiap konten yang diunggah menjadi semacam jembatan awal untuk memahami lebih dalam apa yang disukai, apa yang membuat audiens bertahan, dan kapan saat yang tepat untuk menyisipkan edukasi yang lebih serius. Konten pertama mendapatkan antusias positif dan mengindikasikan bahwa BMKG Gowa telah berhasil menjalin hubungan yang kuat dengan audiens.

Pengamatan, merujuk pada sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain. Semakin mudah hasil inovasi tersebut diamati secara nyata oleh masyarakat, maka kemungkinan



adopsinya semakin besar. Dalam Strategi komunikasi BMKG Gowa juga tercermin dari bagaimana respons publik terhadap konten-konten yang dipublikasikan.

Gambar 8. Jumlah peningkatan Followers @Stageof.gowa

Sumber: Instagram @Stageof.gowa

Dengan jumlah pengikut yang terbatas, respons terhadap konten masih minimal. Setelah eksperimen dengan berbagai jenis konten dan pendekatan yang lebih kreatif, mereka berhasil mencapai lebih dari 60 ribu pengikut dan pada bulan Juni 2024

masih mendapat 19 ribu pengikut. Peningkatan ini menunjukkan bahwa audiens merasa konten yang disajikan tidak hanya menarik, tetapi juga memberikan informasi yang bermanfaat mengenai mitigasi bencana. Proses ini membuktikan bahwa penggunaan media sosial yang lebih interaktif dan menarik dapat meningkatkan keterlibatan audiens. Audiens yang sebelumnya sedikit kini mulai menyebarkan konten tersebut ke lebih banyak orang, memperluas dampak dari pesan yang ingin disampaikan. Selain itu, dukungan yang ditunjukkan oleh audiens, seperti pembuatan fan art karakter VTuber Shinna, mempererat hubungan antara BMKG Gowa dan audiens mereka, menjadikan pendekatan ini lebih personal dan dekat dengan pengikut mereka.

4. Pemanfaatan Instagram

BMKG Gowa memanfaatkan akun Instagram @Stageof.Gowa sebagai media strategis dalam menyosialisasikan informasi mitigasi bencana kepada masyarakat, khususnya kelompok usia muda yang aktif di media sosial. Pemanfaatan media sosial ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga sebagai bentuk adaptasi dan strategi komunikasi terhadap perkembangan teknologi dan perilaku audiens. Melalui optimalisasi fitur-fitur Instagram seperti feed, reels, story, dan collaboration, BMKG Gowa menyajikan konten edukatif yang dikemas dengan pendekatan komunikatif dan visual yang menarik.

Melalui pendekatan meme dan vtuber informasi mengenai kewaspadaan terhadap cuaca ekstrem, potensi gempa bumi, hingga sosialisasi mitigasi bencana, dapat tersampaikan secara lebih efektif dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Strategi ini menunjukkan bahwa media sosial, jika digunakan secara inovatif dan disesuaikan dengan karakteristik audiens, dapat menjadi alat komunikasi publik yang relevan dan berdampak dalam membangun kesadaran serta kesiapsiagaan terhadap risiko bencana.

KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh BMKG Gowa melalui akun Instagram @stageof.gowa dengan memanfaatkan konten meme dan karakter VTuber Shinna merupakan bentuk inovasi komunikasi yang adaptif terhadap perkembangan budaya digital, khususnya di kalangan generasi muda. Strategi ini terbukti efektif dalam menyampaikan pesan mitigasi bencana secara lebih ringan, menarik, dan mudah dipahami.

Keberhasilan inovasi ini dianalisis melalui perspektif teori difusi inovasi Everett Rogers, yang menunjukkan bahwa seluruh elemen utama yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial telah terpenuhi secara optimal. Inovasi ditunjukkan melalui penggunaan media kreatif yang tidak konvensional dalam komunikasi kebencanaan sedangkan Instagram dipilih sebagai saluran komunikasi yang sesuai dengan kebiasaan konsumsi media target audiens. Penyampaian informasi dilakukan secara konsisten dan real-time, serta mendapatkan respons sosial yang tinggi melalui interaksi pengguna, yang menandakan penerimaan positif terhadap inovasi tersebut. Sedangkan proses putusan inovasi, dapat dilihat dari aspek hasil konfirmasi yang menunjukkan bahwa penggunaan Meme dan VTuber diterima dengan baik oleh audiens. Dengan adanya respons positif yang terlihat pada suka, komentar, share, dan jumlah views.

Karakteristik inovasi yang diadopsi BMKG Gowa juga menunjukkan keunggulan dalam aspek keuntungan relatif, kompatibilitas dengan nilai dan budaya digital audiens, tingkat kompleksitas yang berhasil diatasi, serta tingkat keterlihatan inovasi yang tinggi. Dengan kata lain, strategi ini berhasil mengubah persepsi publik terhadap komunikasi lembaga pemerintah menjadi lebih inklusif, relevan, dan engaging.

Dengan demikian, BMKG Gowa telah menunjukkan bahwa inovasi komunikasi melalui media sosial berbasis konten kreatif seperti meme dan VTuber dapat menjadi sarana efektif dalam mendukung upaya edukasi dan mitigasi bencana. Keberhasilan ini dapat menjadi model strategis bagi lembaga-lembaga pemerintah lainnya dalam menyusun pendekatan komunikasi publik yang lebih kontekstual, partisipatif, dan berorientasi pada audiens.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajarwati, A., Setiawati, E., & Yusdiana, Y. (2023). Mitigasi Bencana Alam Melalui Permainan Tradisional Pada Anak Usia Dini. *JEA (Jurnal Edukasi AUD)*, 9(1), 9. <https://doi.org/10.18592/jea.v9i1.7334>
- Hasanah Pusparini. (2022). *Analisis Difusi Inovasi Pada Strategi Komunikasi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Dalam Pelestarian Budaya*. UIN

YOGYAKARTA.

- Khatami, M. I., & Nurjanah, A. (2022). Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB). *Jurnal Audiens*, 3(3), 121–130. <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>
- Moelong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyati, I., Mansyuruddin, M., Adrianus, A., Bahari, Y., & Warneri, W. (2023). Proses Difusi Inovasi dalam Penerapan Metode Pengajaran Baru. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(6), 2425–2433. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i6.5769>
- Nisrokha. (2020). *DIFUSI INOVASI DALAM TEKNOLOGI PENDIDIKAN* Nisrokha 1. 10, 173–184.
- Nurzam, M. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH DALAM MITIGASI BENCANA ALAM DI KOTA PAREPARE. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Rieka Yulita Widaswara, Ida Bagus Kade, Y. P. (2022). *DIFUSI INOVASI DAN ADOPSI MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DI ERA PEMBELAJARAN DARING*. 2(3), 310–324.

Etika Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya

Ibra Yuniar Kurniawan^{1)*}, Tri Prasetyowati²⁾, Bagus Ananda Kurniawan³⁾

¹²³⁾ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara
Surabaya

Email: ibrayuniar29@gmail.com

Received: October 30, 2025 | Accepted: November 5, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya dengan menggunakan kerangka teori New Public Service (NPS) dari Denhardt & Denhardt (2015). Etika pelayanan publik dipahami sebagai seperangkat nilai moral yang menjadi pedoman bagi aparatur negara dalam memberikan layanan yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Fokus penelitian mencakup aspek integritas, responsivitas, dan keadilan dalam pelayanan publik serta implementasi prinsip-prinsip *good governance* berupa transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak mengalami perkembangan yang signifikan. Integritas aparatur ditunjukkan melalui penerapan pakta integritas dan pengawasan internal yang menekan praktik maladministrasi, sedangkan responsivitas petugas tercermin dari kecepatan dan ketepatan dalam membantu masyarakat, termasuk dalam penggunaan sistem antrean elektronik. Aspek keadilan juga diperkuat melalui pelayanan tanpa diskriminasi dan prioritas bagi kelompok rentan. Digitalisasi layanan serta keterbukaan informasi turut mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Tetapi, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, tingginya volume antrean pada jam sibuk, rendahnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, dan resistensi sebagian aparatur terhadap inovasi digital. Berdasarkan teori NPS, faktor pendukung keberhasilan mencakup kepemimpinan berintegritas, internalisasi nilai etika, dan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik. Sebaliknya, hambatan muncul dari budaya birokratis konvensional dan kurang optimalnya internalisasi nilai moral. Kesimpulannya, keberhasilan mewujudkan *good governance* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak tidak hanya bergantung pada regulasi formal, tetapi juga pada penerapan etika, integritas aparatur, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap proses pelayanan publik.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Good Governance, Integritas Aparatur, Pelayanan Kepolisian, Surabaya.

Abstract

This study aims to analyze the application of public service ethics to achieve good governance at the Tanjung Perak Port Police Department in Surabaya City using the New Public Service (NPS) theoretical framework by Denhardt & Denhardt (2015). Public service ethics is understood as a set of moral values that serve as guidelines for state officials in providing fair, transparent, and public-interest-oriented services. The research focuses on

*Corresponding author.

E-mail: ibrayuniar29@gmail.com

aspects of integrity, responsiveness, and justice in public services, as well as the implementation of good governance principles such as transparency, accountability, and public participation.

The results show that the application of public service ethics at the Tanjung Perak Port Police Department has experienced significant progress. Officer integrity is demonstrated through the implementation of an integrity pact and internal oversight that suppresses maladministration practices. Officer responsiveness is reflected in the speed and accuracy of assistance provided to the public, including through the use of an electronic queuing system. The aspect of justice is also strengthened through non-discriminatory service and prioritization of vulnerable groups. Service digitization and information disclosure contribute to service transparency and efficiency, thereby increasing public satisfaction.

However, obstacles remain, such as limited service facilities, high queues during peak hours, low public participation in service evaluations, and resistance from some officials to digital innovation. Based on NPS theory, supporting factors for success include leadership with integrity, internalization of ethical values, and an organizational culture oriented towards public service. Conversely, obstacles arise from a conventional bureaucratic culture and suboptimal internalization of moral values. In conclusion, the success of realizing good governance at the Tanjung Perak Port Police depends not only on formal regulations, but also on the application of ethics, the integrity of officials, and active community involvement in every public service process.

Keywords: *Public Service Ethics, Good Governance, Apparatus Integrity, Police Services, Surabaya.*

PENDAHULUAN

Dalam era reformasi birokrasi, tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik semakin meningkat. Penerapan prinsip *good governance* menjadi keharusan bagi setiap institusi pemerintahan, termasuk lembaga penegak hukum seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Good governance* menekankan nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum dalam setiap aktivitas pemerintahan. Menurut Anđelković (2023), tata kelola pemerintahan yang baik merupakan prasyarat terciptanya birokrasi yang bersih dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, etika administrasi publik berperan sebagai pedoman moral dan profesional bagi aparatur

negara dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya secara bertanggung jawab (Singh, 2023).

Etika pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam menjaga integritas aparatur, karena pelanggaran etika tidak hanya menurunkan kepercayaan publik, tetapi juga melemahkan legitimasi institusi pemerintah. Polres Pelabuhan Tanjung Perak, sebagai satuan kewilayahan Kepolisian Negara Republik Indonesia, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam penegakan hukum maupun dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban sosial (Yanto et al., 2024). Kualitas pelayanan publik di institusi ini tidak hanya diukur dari aspek efisiensi administratif, tetapi juga dari sejauh mana nilai-nilai etika diinternalisasikan dalam perilaku birokrasi sehari-hari.

Namun, dalam praktiknya, tantangan terhadap implementasi nilai-nilai *good governance* di lingkungan kepolisian masih cukup besar. Fenomena seperti rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan praktik pungutan liar masih ditemukan, sehingga mengindikasikan lemahnya internalisasi etika pelayanan administrasi publik (Karunia et al., 2022). Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya bergantung pada perubahan struktural, tetapi juga pada penguatan dimensi etika dan moral individu aparat.

Polres Pelabuhan Tanjung Perak memiliki posisi strategis dan unik. Sebagai gerbang ekonomi utama di Jawa Timur, area pelabuhan memiliki kompleksitas sosial, ekonomi, dan keamanan yang tinggi. Unit-unit pelayanan di Polres ini—seperti Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pelayanan SKCK, hingga pengamanan objek vital—berhadapan langsung dengan beragam lapisan masyarakat setiap harinya. Tuntutan pelayanan yang cepat, pasti, dan bebas dari praktik maladministrasi (seperti pungutan liar) menjadi sangat tinggi.

Penelitian ini berupaya memberikan pemahaman mendalam mengenai implementasi etika administrasi publik dalam pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, dengan menyoroti sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dalam proses pelayanan. Kajian ini penting karena keberhasilan penerapan etika pelayanan publik berimplikasi langsung terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan legitimasi kelembagaan. Dengan demikian diharapkan dapat

memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta rekomendasi praktis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang berintegritas di sektor pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode Kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pejabat Polres Pelabuhan Tanjung Perak, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Selain itu, observasi langsung terhadap prosedur pelayanan publik dan dokumentasi terkait kebijakan yang ada akan dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi etika administrasi publik di Polres tersebut. Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan tematik untuk menggali pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi etika pelayanan publik untuk terwujudnya *good governance* di Polres Tanjung Perak Kota Surabaya

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah seperangkat nilai dan norma moral yang menjadi pedoman bagi aparatur publik dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015).

Etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya merupakan fondasi penting dalam mewujudkan prinsip *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai

institusi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, penerapan etika seperti integritas, profesionalisme, keadilan, dan akuntabilitas menjadi tolak ukur utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran SIM dan SKCK online, menunjukkan adanya upaya menuju transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan visi Polri Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) yang menekankan pentingnya kecepatan dan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penerapan etika pelayanan publik di lapangan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala oleh Polres, sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah lebih cepat, prosedur lebih jelas, dan biaya lebih transparan dibandingkan sebelumnya. Layanan publik seperti pengurusan SIM dan SKCK kini lebih teratur dan minim pungutan liar berkat pengawasan ketat serta penerapan sistem antrean elektronik. Selain itu, sikap petugas yang lebih ramah dan komunikatif di loket pelayanan menjadi bukti adanya perbaikan etika pelayanan. Meski demikian, masih ditemukan beberapa keluhan terkait keterlambatan di jam sibuk serta kurangnya fasilitas pendukung bagi masyarakat difabel, yang menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi dalam penerapan etika pelayanan di semua unit kerja.

Untuk mewujudkan *good governance* secara menyeluruh, Polres Pelabuhan

Tanjung Perak perlu memperkuat budaya organisasi beretika melalui pembinaan moral, pelatihan komunikasi pelayanan publik, serta penerapan reward and punishment yang konsisten. Digitalisasi layanan harus diiringi dengan keterbukaan informasi dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses masyarakat. Selain itu, kepemimpinan yang berintegritas dan teladan etika dari pimpinan menjadi faktor kunci dalam menumbuhkan kepercayaan publik. Dengan mengedepankan etika pelayanan publik yang diterapkan secara nyata di lapangan, Polres Pelabuhan Tanjung Perak dapat menjadi model pelayanan kepolisian yang transparan, responsif, dan akuntabel sesuai prinsip *good governance*.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa “kalau mengenai etika pelayanan disini sudah menunjukkan peningkatan ,Mas. Soalnya hasil kinerja kami disini selalu memantau dan melihat dari hasil survey kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala”, ucap ibu Widia selaku Staff Intelkan Polres Pelabuhan Tanjung Perak

A. Aspek Integritas Aparatur

Integritas merupakan dimensi fundamental dalam etika pelayanan publik yang mencerminkan kejujuran, konsistensi antara perkataan dan tindakan, serta komitmen untuk menolak segala bentuk penyimpangan kekuasaan. Hasil penelitian di Polres Pelabuhan Tanjung Perak menunjukkan bahwa penerapan nilai integritas aparatur telah menunjukkan perkembangan yang positif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, tidak ditemukan praktik pungutan liar (*pungli*) ataupun

pemberian “uang terima kasih” dalam proses pelayanan administratif, seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) maupun pengurusan laporan kehilangan. Hal ini diperkuat dengan diterapkannya pakta integritas bagi seluruh anggota Polres dan pemasangan banner anti-gratifikasi di setiap unit layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu masuarakat setempat menyatakan, *“Sekarang sudah lebih baik, Mas. Semua biaya sudah jelas di banner, tidak ada tambahan uang terima kasih.”*

Sementara seorang petugas menambahkan, *“Kami sudah menandatangani pakta integritas. Kalau ketahuan pungli, sanksinya langsung dari Propam.”*

Penerapan kebijakan ini menunjukkan adanya upaya serius dari pimpinan dalam membangun budaya organisasi berbasis etika dan moral pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2015) bahwa aparatur publik harus menempatkan kepentingan warga di atas kepentingan pribadi melalui prinsip *serving, not steering*. Peningkatan integritas ini juga memperkuat prinsip *ethical governance* sebagaimana ditegaskan oleh Singh (2023), yang menyatakan bahwa integritas moral menjadi fondasi utama bagi terwujudnya *good governance* di sektor publik.

B. Aspek Responsivitas Pelayanan

Responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengenali, memahami, dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat (Arfita et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di loket

pelayanan Polres Pelabuhan Tanjung Perak memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik, khususnya dalam memberikan arahan kepada masyarakat yang belum memahami alur pelayanan. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa petugas dengan sigap membantu masyarakat yang kesulitan mengisi formulir atau menyiapkan berkas administrasi. Namun, pada jam sibuk (antara pukul 10.00–12.00), antrean pelayanan masih relatif panjang sehingga beberapa masyarakat mengeluhkan keterlambatan dalam penerbitan SKCK.

Untuk mengatasi hal tersebut, Polres telah menyediakan saluran pengaduan melalui call center dan WhatsApp Propam yang berfungsi aktif sebagai sarana aspirasi dan komplain publik. Salah satu responden menyatakan, *“Kalau ada masalah, bisa langsung lapor lewat WA Propam, dan biasanya cepat ditanggapi.”* Mekanisme ini menunjukkan adanya upaya Polres dalam memperkuat sistem pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Menurut Rahman & Assyahri (2025), responsivitas yang tinggi merupakan indikator kinerja birokrasi yang efektif dan berorientasi pada kepuasan publik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas personel dan digitalisasi sistem antrean menjadi penting untuk menjaga keberlanjutan responsivitas pelayanan.

C. Aspek Keadilan (Non-Diskriminasi)

Prinsip keadilan dalam pelayanan publik berarti setiap masyarakat memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, gender, atau latar belakang lainnya (Wibowo & Kertati, 2022). Berdasarkan hasil observasi, Polres Pelabuhan Tanjung Perak telah

menerapkan sistem antrean elektronik yang menjamin keadilan dalam urutan pelayanan. Setiap pemohon layanan dilayani sesuai nomor antrean, tanpa adanya perlakuan khusus terhadap pihak tertentu. Seorang masyarakat menyampaikan, *“Sekarang semua sama, dipanggil pakai nomor antrean. Jadi adil, tidak ada yang diselak.”*

Selain itu, petugas juga menunjukkan sikap empatik terhadap kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lansia, dengan memberikan prioritas pelayanan di awal antrean. Praktik ini memperlihatkan bahwa nilai keadilan (*justice and fairness*) telah menjadi bagian dari budaya pelayanan di lingkungan kepolisian. Hal ini sejalan dengan pandangan Yanto et al. (2024), yang menegaskan bahwa keadilan sosial dan kesetaraan hak merupakan inti dari tata kelola pemerintahan yang berintegritas.

2. Perwujudan Prinsip Good Governance

A. Transparansi Pelayanan

Transparansi merupakan salah satu pilar utama *good governance* yang menuntut keterbukaan informasi publik secara jelas dan mudah diakses (Andelković, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Pelabuhan Tanjung Perak telah menerapkan prinsip ini melalui penyediaan banner informasi, brosur layanan, dan unggahan media sosial resmi yang memuat alur pelayanan, biaya resmi PNPB, serta estimasi waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil observasi, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait prosedur administrasi di ruang tunggu. Penerapan transparansi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, tetapi juga menekan potensi penyalahgunaan wewenang dan memperkuat

akuntabilitas publik. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Hutahae et al. (2023) yang menyebutkan bahwa keterbukaan informasi publik memiliki korelasi positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.

B. Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas publik menunjukkan sejauh mana penyelenggara layanan bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakannya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, setiap petugas Polres diwajibkan memberikan bukti pembayaran resmi dan tanda proses pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan internal dilakukan oleh Satuan Propam, sedangkan laporan kinerja terekam dalam dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

Dari hasil telaah dokumen dan wawancara, diketahui bahwa jumlah pengaduan masyarakat terhadap layanan publik menurun secara signifikan sejak 2022. Seorang masyarakat menyampaikan, *“Kalau ada yang tidak beres, kami bisa lapor ke Propam, dan tanggapannya cepat.”* Fakta ini menunjukkan bahwa mekanisme akuntabilitas telah berjalan efektif dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Karunia et al. (2022), sistem akuntabilitas yang baik mencerminkan sinergi antara kepemimpinan, sistem pengawasan, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga integritas pelayanan.

C. Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan komponen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan akuntabel (UNDP, 1997). Hasil observasi menunjukkan bahwa Polres Pelabuhan Tanjung

Perak telah menyediakan kotak saran dan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara digital. Namun, tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Kotak saran yang tersedia di ruang tunggu tampak jarang digunakan, dan sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan survei digital tersebut.

Keterlibatan publik yang masih bersifat pasif ini menunjukkan bahwa prinsip *participation* belum sepenuhnya terimplementasi optimal. Untuk itu, perlu dikembangkan inovasi berupa forum dialog publik, program kemitraan dengan komunitas pelabuhan, serta kolaborasi dengan lembaga independen agar masyarakat memiliki ruang lebih luas dalam proses evaluasi dan perumusan standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan Choirulsyah (2024) yang menekankan pentingnya partisipasi publik aktif dalam memperkuat akuntabilitas dan legitimasi birokrasi. Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Widia selaku staff intelkam mengatakan bahwa “jadi dalam perwujudan prinsip *good governance* disini menerapkan secara *Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi, Mas.* karena ketiga unsur tersebut saling melengkapi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif”

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan teori New Public Service (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2015), terdapat sejumlah faktor pendukung dalam penerapan etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak untuk mewujudkan *good governance*. Teori ini menekankan bahwa aparatur publik

harus berorientasi pada prinsip *serving rather than steering* yaitu melayani masyarakat dengan empati, integritas, dan tanggung jawab moral. Faktor pendukung utamanya meliputi komitmen pimpinan dalam menanamkan nilai-nilai etika dan integritas, penerapan digitalisasi layanan publik yang memperkuat transparansi, serta keterbukaan komunikasi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung kerja sama, penghargaan terhadap masyarakat sebagai mitra, serta adanya sistem pengawasan internal turut memperkuat penerapan prinsip-prinsip etika publik sesuai dengan nilai-nilai *New Public Service*, yakni demokrasi partisipatif, keadilan sosial, dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga.

Tetapi, masih terdapat faktor penghambat yang juga dapat dijelaskan melalui perspektif teori Denhardt. Menurut NPS, hambatan utama dalam pelayanan publik muncul ketika nilai-nilai birokratis tradisional seperti orientasi kekuasaan, kepatuhan administratif, dan minimnya partisipasi masyarakat masih mendominasi pola pikir aparatur. Dalam konteks Polres Pelabuhan Tanjung Perak, hambatan tersebut tampak pada kurangnya internalisasi nilai etika di kalangan petugas, resistensi terhadap inovasi pelayanan berbasis teknologi, serta partisipasi masyarakat yang masih terbatas dalam proses evaluasi layanan. Selain itu, beban kerja yang tinggi dan fasilitas yang belum memadai juga memperlambat proses pelayanan responsif. Berdasarkan teori Denhardt, hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya transformasi nilai dan budaya organisasi agar pelayanan publik tidak

sekadar berorientasi pada prosedur, tetapi benar-benar menempatkan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat sebagai prioritas utama.

Berdasarkan hasil wawancara “dalam pelayanan etika ini masih memiliki beberapa faktor penghambat dan pendukung Mas. Seperti halnya jika faktor pendukung itu utamanya meliputi komitmen pimpinan dalam menanamkan nilai-nilai etika dan integritas, penerapan digitalisasi layanan publik yang memperkuat transparansi, serta keterbukaan komunikasi antara petugas dan Masyarakat.” Ucap ibu Widyawati

“selain itu secara teori biasanya terdapat tantangan seperti hambatan utama dalam pelayanan publik muncul ketika nilai-nilai birokratis tradisional seperti orientasi kekuasaan, kepatuhan administratif, dan minimnya partisipasi masyarakat masih mendominasi pola pikir aparatur” ucap tambahan wawancara ibu widiawati

KESIMPULAN DAN SARAN

Etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam mendukung terwujudnya prinsip *good governance*. Penerapan nilai-nilai integritas, profesionalisme, responsivitas, dan keadilan telah mendorong terciptanya pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan seperti penandatanganan pakta integritas, sistem antrean elektronik, transparansi

biaya melalui banner, serta pengawasan Propam telah menekan praktik maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterlambatan pelayanan pada jam sibuk dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam survei maupun pengawasan publik, yang menunjukkan perlunya penguatan etika dan tata kelola secara berkelanjutan.

Saran

Untuk memperkuat penerapan etika pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*, Polres Pelabuhan Tanjung Perak perlu:

1. Memperkuat pembinaan moral dan profesionalisme aparatur melalui pelatihan berkelanjutan terkait etika pelayanan, komunikasi publik, dan pengendalian integritas.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dengan menyediakan forum dialog publik, kanal pengaduan interaktif, serta kerja sama dengan komunitas pelabuhan agar warga lebih terlibat dalam evaluasi pelayanan.
3. Mengoptimalkan sistem digitalisasi pelayanan untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean pada jam sibuk.
4. Memperluas akses transparansi informasi melalui media sosial dan papan pengumuman digital agar masyarakat dapat dengan mudah memahami prosedur dan biaya layanan.
5. Menegakkan mekanisme reward and punishment secara konsisten guna menumbuhkan

budaya kerja beretika dan berintegritas tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anđelković, J. (2023). Good governance in public administration. *Bizinfo Blace*, 14(2), 121–126. <https://doi.org/10.5937/bizinfo.2302121a>
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2022). Implementasi etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 162–169.
- Choirulsyah, D. (2024). Implementasi etika administrasi publik: langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 195–203.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Hutahaeen, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do social media, good governance, and public trust increase citizens' e-government participation? Dual approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1–19. <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
- Karunia, R. L., Solihati, K. D., & Wati, N. K. (2022). Implementation of good governance principles in the land transportation management center. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.11014>
- Polres Pelabuhan Tanjung Perak. (2018). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Polres Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2017*.
- Rahman, D. Y., & Assyahri, W. (2025). Kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia dalam etika administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 3(1), 21–42.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Singh, A. (2023). A theoretical understanding of governance and good governance. *Vidya: A Journal of Gujarat University*, 2(1), 39–47. <https://doi.org/10.47413/vidya.v2i1.125>
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Yanto, H., Pujiati, A., Handayani, B. D., Ridzuan, A. R., Keshminder, J. S., & Rachman, M. A. (2024). Good government governance as a moderator in achieving sustainable development goals in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(2), 715–722.

<https://doi.org/10.18280/ijsdp.190228>

Yuliah, E. (2020). Implementasi kebijakan pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129–153.
<https://doi.org/10.52030/attadbir.v30i2.58>

Strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya Dalam Penindakan dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya

Rengganis Putri Dewanti¹, Ismail², Bagus Ananda Kurniawan³, Diana Rahmawati⁴

¹²³⁴Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya
Email: rengganispdewanti@gmail.com

Received: November 6, 2025 | Accepted: November 10, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya dalam upaya penindakan dan pencegahan tindak pidana judi online, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam proses pemberantasannya. Selain itu, penelitian ini juga membahas langkah-langkah yang dilakukan aparat kepolisian dalam menegakkan hukum terhadap pelaku kejahatan judi online di Kota Surabaya. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian, kepolisian mencakup segala hal yang berkaitan dengan fungsi, lembaga, dan ketentuan hukum yang mengatur tugas-tugas kepolisian. Judi online merupakan bentuk pelanggaran hukum yang termasuk dalam kategori tindak pidana dan semakin marak terjadi di tengah masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, penentuan informan secara purposive sampling, serta analisis data secara deskriptif dalam bentuk naratif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi Polrestabes Surabaya dalam penindakan dan pencegahan tindak pidana judi online meliputi inovasi teknologi, komunikasi efektif, serta kolaborasi masyarakat. Upaya pre-emptif, preventif, dan represif yang dijalankan secara terpadu mampu mengungkap banyak kasus dan memberikan efek jera bagi pelaku. Meski demikian, tantangan seperti rendahnya kesadaran publik, keterbatasan SDM siber, dan dinamika teknologi global masih menjadi hambatan utama yang perlu diatasi melalui pendekatan kolaboratif dan kebijakan yang berorientasi pada pencegahan berkelanjutan.

Kata kunci: Strategi, Kepolisian, Pidana, Penindakan, Judi, Online.

Abstract

This study aims to analyze the strategies implemented by the Surabaya Metropolitan Police (Polrestabes Surabaya) in enforcing and preventing online gambling crimes, as well as to identify the factors that hinder the eradication process. In addition, the research discusses the measures taken by law enforcement officers to uphold the law against perpetrators of online gambling crimes in Surabaya City. According to Article 1, Paragraph (1) of Law Number 2 of 2002 concerning the Indonesian National Police, policing encompasses all matters related to the functions, institutions, and legal provisions governing police duties. Online gambling constitutes an unlawful act categorized as a criminal offense and has become increasingly prevalent in society. This research employs a qualitative approach, collecting data through interviews and documentation, with informants selected using purposive sampling, and analyzing the data descriptively in a narrative form. The findings indicate that the strategies of Polrestabes Surabaya in addressing and preventing online gambling crimes include technological innovation, effective communication, and community collaboration. The

*Corresponding author.

E-mail: rengganispdewanti@gmail.com

integrated implementation of pre-emptive, preventive, and repressive efforts has proven effective in uncovering numerous cases and deterring offenders. However, challenges such as low public awareness, limited cyber human resources, and the dynamics of global technology remain major obstacles that must be addressed through collaborative approaches and prevention-oriented policies for sustainable enforcement.

Keywords: *Strategy, Police, Crime, Prosecution, Gambling, Online.*

PENDAHULUAN

Menurut Risnawati dan Prihatmi (2019), Indonesia merupakan negara yang menjunjung tinggi hukum sebagai landasan utama dalam kehidupan sosial, berbangsa, dan bernegara. Hukum berfungsi untuk mengoordinasikan berbagai kepentingan individu di dalam masyarakat agar dapat berjalan selaras tanpa saling bertentangan. Setiap perilaku masyarakat telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selaras dengan hal tersebut, Husnul Abdi (27 November 2023) menjelaskan bahwa berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia adalah negara hukum yang tidak berlandaskan pada kekuasaan semata. Hukum menjadi pedoman yang wajib ditaati oleh seluruh warga negara tanpa memandang status sosial. Namun demikian, sistem hukum di Indonesia perlu terus diperbarui agar selaras dengan perkembangan zaman. Norma-norma hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis, berperan dalam mengatur perilaku manusia, menjaga ketertiban, serta menyeimbangkan hubungan sosial di masyarakat. Oleh karena itu, setiap bentuk interaksi sosial harus berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku.

Perjudian merupakan salah satu bentuk kejahatan atau perilaku menyimpang yang kini banyak dijumpai di masyarakat. Kegiatan ini melibatkan risiko kehilangan atau memperoleh uang melalui cara yang

melanggar hukum, sehingga dianggap menyalahi norma moral, agama, dan hukum. Dalam hukum pidana, perjudian digolongkan sebagai kejahatan terhadap kesusilaan dan martabat manusia. Meskipun sebagian orang menganggapnya sebagai hiburan atau sarana melatih kecerdikan, pada hakikatnya perjudian menumbuhkan perilaku spekulatif dengan harapan memperoleh keuntungan besar melalui modal kecil. Berbagai bentuk perjudian dapat ditemukan di masyarakat, seperti perjudian berbasis ekonomi dengan taruhan kecil, perjudian daring (online) yang memanfaatkan media sosial dan kerap disertai modus penipuan oleh bandar, serta perjudian konvensional seperti taruhan sepak bola atau permainan kartu.

Kejahatan merupakan fenomena sosial yang tidak dapat dihindari, tetapi jumlahnya dapat ditekan melalui upaya pencegahan sejak dini. Keluarga sebagai unit sosial terkecil memiliki peran penting dalam menanamkan nilai moral, rasa kasih sayang, dan penghormatan antarsesama. Keharmonisan dalam keluarga dapat menumbuhkan rasa aman dan mengurangi dorongan individu untuk melakukan tindak kriminal. Dalam konteks penegakan hukum, masyarakat turut dilibatkan baik dalam ranah pidana maupun perdata. Dalam hukum pidana, mobilisasi hukum dapat dimulai oleh aparat kepolisian maupun oleh

masyarakat yang melaporkan tindak kejahatan (Faizal, 2021).

Perubahan besar dalam dunia bisnis, perdagangan, dan pemerintahan tidak terlepas dari kemajuan pesat teknologi informasi, media, dan telekomunikasi global. Menurut Salsabila (2023), munculnya ekonomi berbasis pengetahuan dan masyarakat informasi kini menjadi paradigma dominan di tingkat global. Kemampuan suatu bangsa beradaptasi terhadap revolusi digital akan sangat menentukan tingkat kemakmurannya di masa depan. Perkembangan teknologi informasi, khususnya internet, telah mengubah pola interaksi manusia dari lingkup lokal ke global. Internet sebagai hasil penggabungan media elektronik dan teknologi informasi telah merevolusi cara manusia berkomunikasi, bekerja, belajar, dan beraktivitas.

Internet menghapus batasan jarak dan waktu, memungkinkan masyarakat melakukan berbagai kegiatan seperti bisnis, pendidikan, transaksi perdagangan, hingga pertemuan internasional secara daring. Meski membawa manfaat besar, kemajuan teknologi informasi juga menimbulkan sisi negatif berupa meningkatnya kejahatan siber (cybercrime). Di era globalisasi, kejahatan siber menjadi ancaman serius karena melibatkan penggunaan komputer dan jaringan elektronik untuk melakukan tindakan terlarang (Nurfarida, 2023).

Menurut Fanani (2023), kecenderungan manusia untuk mencoba peruntungan melalui perjudian dapat ditemukan di seluruh lapisan masyarakat, baik kaya maupun miskin, dengan berbagai tingkat taruhan. Seiring berkembangnya teknologi, semakin banyak pihak yang memanfaatkan

kemajuan digital untuk melakukan kejahatan, termasuk dalam bentuk perjudian online. Secara sederhana, perjudian merupakan segala bentuk permainan yang mempertaruhkan uang atau barang berharga dengan harapan memperoleh keuntungan. Namun, aktivitas ini dianggap sebagai ancaman terhadap stabilitas sosial, moral, dan nasional karena bertentangan dengan prinsip agama dan hukum. Meskipun demikian, berbagai bentuk perjudian kini telah menyusup ke kehidupan masyarakat, baik secara terbuka maupun terselubung, termasuk melalui platform daring yang kian sulit dikendalikan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Perjudian Online

Jeremy Bentham (2022) mendefinisikan perjudian sebagai permainan di mana kemenangan sepenuhnya ditentukan oleh faktor kebetulan, bukan kemampuan. Dalam perkembangan modern, bentuk perjudian telah bertransformasi menjadi perjudian online (cyber gambling), yaitu kegiatan taruhan yang dilakukan melalui perangkat elektronik seperti komputer atau ponsel yang terhubung ke internet (Hasan et al., 2023). Jenis perjudian ini mencakup taruhan olahraga, kasino virtual, dan permainan kartu daring.

Kemudahan akses dan sifat anonim menjadikan perjudian online semakin populer, terutama di kalangan muda. Menurut Hasan et al. (2023), perjudian daring dapat dilakukan di mana saja tanpa batas ruang dan waktu, berbeda dengan perjudian tradisional yang membutuhkan tempat khusus. Hal ini menjadikan perjudian online sulit

diawasi dan mudah berkembang melalui media sosial dan situs digital.

Dalam konteks hukum di Indonesia, Pasal 303 KUHP dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1974 tentang Pengendalian Perjudian menegaskan bahwa segala bentuk perjudian merupakan tindak pidana. Larangan tersebut diperluas melalui Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang melarang penyebaran konten elektronik yang mengandung unsur perjudian (Mutiarasari, 2022). Regulasi ini bertujuan mencegah penyalahgunaan teknologi untuk aktivitas ilegal seperti judi online yang sering kali berkaitan dengan tindak pidana lain, termasuk penipuan dan pencucian uang (Andiani et al., 2023).

Risa Herdahita Putri (2021) menegaskan bahwa perjudian, termasuk bentuk daringnya, bukan hanya melanggar hukum tetapi juga norma sosial, moral, dan agama. Selain menyebabkan kerugian ekonomi dan psikologis, perjudian juga dapat memicu tindak kriminal lain seperti pencurian atau kekerasan. Karena itu, menurut Fatwa et al. (2024), upaya penanganan judi online harus dilakukan secara komprehensif, mencakup aspek hukum, teknologi, dan sosial.

Faktor pendorong meningkatnya perjudian online di masyarakat antara lain keinginan untuk cepat kaya, tekanan ekonomi, serta rendahnya literasi hukum dan digital (Makarin & Astuti, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa perjudian bukan hanya masalah hukum, melainkan juga fenomena sosial yang menuntut respons sistemik dari negara dan aparat penegak hukum.

2. Teori Penindakan dan Pencegahan Tindak Pidana

Dalam hukum pidana, penanggulangan kejahatan dilakukan melalui dua pendekatan besar, yaitu penindakan (represif) dan pencegahan (preventif dan pre-emptif). Kedua pendekatan ini memiliki dasar teoritis dari berbagai ahli hukum pidana.

Menurut Jeremy Bentham dalam teori utilitarianisme hukum, tujuan utama dari hukum pidana adalah memberikan kebahagiaan terbesar bagi masyarakat. Hukuman (*punishment*) memiliki fungsi represif untuk memberikan efek jera kepada pelaku, dan fungsi preventif untuk mencegah orang lain melakukan kejahatan serupa (Bentham, 2022). Dengan demikian, penindakan terhadap pelaku judi online tidak semata untuk menghukum, tetapi juga untuk menciptakan efek pencegahan sosial agar masyarakat menghindari perilaku tersebut.

Selanjutnya, Muladi dan Barda Nawawi Arief (2005) menjelaskan bahwa pencegahan tindak pidana dilakukan melalui dua pendekatan:

- a) Pendekatan penal, yakni langkah hukum pidana seperti penyelidikan, penangkapan, penuntutan, dan pemidanaan.
- b) Pendekatan non-penal, yaitu langkah sosial seperti pendidikan hukum, sosialisasi moral, peningkatan kesejahteraan, serta pembinaan lingkungan sosial.

Pendekatan ganda ini sejalan dengan strategi Polrestabes Surabaya yang menjalankan kebijakan penanggulangan judi online melalui penindakan hukum (represif) dan edukasi masyarakat (preventif). Polisi tidak hanya menangkap pelaku, tetapi juga bekerja sama dengan

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk memblokir situs perjudian serta melakukan penyuluhan di sekolah dan masyarakat (Setiawan & Hartik, 2024).

Menurut Soerjono Soekanto (2003), keberhasilan penegakan hukum juga bergantung pada tiga komponen utama: struktur hukum (lembaga penegak hukum seperti kepolisian), substansi hukum (aturan perundang-undangan yang berlaku), dan budaya hukum (tingkat kesadaran masyarakat terhadap hukum). Ketiganya harus berjalan beriringan agar penindakan dan pencegahan kejahatan berjalan efektif.

Dalam praktiknya, Polrestabes Surabaya telah menerapkan ketiga aspek ini melalui pembentukan tim siber untuk penegakan hukum, penerapan pasal-pasal pidana yang relevan, serta pembangunan budaya sadar hukum melalui kampanye publik dan keterlibatan masyarakat. Berdasarkan data Satreskrim Polrestabes Surabaya tahun 2024, sebanyak 51 tersangka judi online telah ditindak, sedangkan upaya pencegahan terus dilakukan melalui patroli siber dan sosialisasi ke masyarakat (Patoppoi, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengumpulkan data melalui wawancara dan pernyataan informan, yang kemudian dianalisis secara deskriptif dalam bentuk naratif (Darmalaksana, 2020). Lokasi penelitian ditetapkan di Polrestabes Surabaya, mengingat tingginya angka kasus perjudian di wilayah tersebut, dengan tercatat 51 tersangka dari laporan kejadian pada tahun 2024. Surabaya dipilih sebagai lokasi

penelitian karena merupakan kota terbesar di Provinsi Jawa Timur dengan karakteristik masyarakat yang beragam, sehingga mencerminkan kompleksitas sosial yang relevan dengan fenomena perjudian online.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis strategi Polrestabes Surabaya, khususnya Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim), dalam upaya penindakan dan pencegahan tindak pidana perjudian online di wilayah Kota Surabaya. Penelitian ini juga menelaah faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas strategi tersebut serta berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak kepolisian untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan penegakan hukum dan pencegahan kejahatan. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Surabaya, anggota Satreskrim, serta masyarakat di sekitar wilayah Krembangan dan area hukum Polrestabes Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait serta studi dokumentasi terhadap dokumen perkara dan laporan terkait aktivitas perjudian online. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dan disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi kepolisian dalam konteks penelitian ini. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, dengan sumber data yang terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dan data sekunder berupa dokumen serta hasil observasi lapangan (Anggito & Setiawan, 2018).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya Dalam Penindakan Dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya

Rasa aman merupakan salah satu kebutuhan paling mendasar dalam kehidupan manusia. Ketika rasa aman terjamin, seluruh aspek kehidupan manusia seperti kepribadian, perilaku, serta cara berpikir akan berkembang secara positif. Namun, rasa aman ini kerap terganggu oleh berbagai bentuk penyakit sosial, salah satunya perjudian. Perjudian sebagai permainan yang melibatkan taruhan dan ketidakpastian hasil telah lama menjadi masalah sosial yang sulit dihilangkan. Dalam perspektif hukum, selama masih ada kesempatan untuk berjudi dan peluang untuk memperoleh keuntungan, maka aktivitas ini akan tetap muncul di tengah masyarakat (Arifin et al., 2023).

Menurut Pasal 55 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), setiap orang yang melakukan, memerintahkan, atau turut serta dalam suatu perbuatan pidana dapat dikenai sanksi hukum. Dengan demikian, tindak pidana perjudian termasuk kejahatan yang tidak bisa dihapuskan sepenuhnya, melainkan harus dikendalikan dan ditekan melalui upaya penegakan hukum yang konsisten. Dalam konteks ini, Polrestabes Surabaya telah mengembangkan berbagai strategi pencegahan (preventif dan pre-emptif) serta penindakan (represif) terhadap maraknya praktik judi online di wilayah hukumnya.

Strategi pencegahan menjadi langkah awal yang dilakukan kepolisian untuk menekan angka kejahatan sebelum terjadi Prasetijowati, T., Maulana, A. H., &

Agustin, D. E. (2022). Polrestabes Surabaya menjalankan patroli siber (*cyber patrol*) secara rutin guna mendeteksi situs, akun media sosial, dan aktivitas daring yang terindikasi sebagai tempat perjudian online. Patroli ini dilakukan secara acak dan tidak terjadwal, agar pelaku tidak dapat memprediksi kapan operasi akan dilakukan (Prayogi, 2024).

Selain patroli digital, edukasi masyarakat menjadi salah satu fokus utama dalam pencegahan. Polisi memberikan penyuluhan langsung kepada masyarakat, terutama di lingkungan sekolah menengah, untuk meningkatkan kesadaran akan bahaya judi online. Menurut Brigadir Rahmat Agus Prayogi, penyidik Satuan Reskrim Jatanras Polrestabes Surabaya, kegiatan penyuluhan ini menekankan bahwa perjudian online merupakan tindak pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 303 KUHP. Pendidikan hukum dan moral tersebut diharapkan mampu menanamkan pemahaman sejak dini agar masyarakat tidak terjerumus pada aktivitas perjudian digital (Prayogi, 2024).

Langkah penting lainnya adalah kolaborasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk melakukan pemblokiran terhadap situs-situs dan aplikasi perjudian online. Tindakan ini dianggap sebagai upaya preventif efektif dalam memutus akses masyarakat terhadap situs judi yang terus bermunculan.

Menurut Siringoringo et al. (2024) pencegahan juga mencakup pelibatan aktif masyarakat. Polisi mendorong warga untuk berpartisipasi dalam menjaga keamanan lingkungan dengan melaporkan indikasi perjudian online. Sosialisasi dan himbauan yang terus

dilakukan bertujuan membangun kesadaran kolektif bahwa pemberantasan judi bukan hanya tanggung jawab aparat, tetapi juga seluruh elemen masyarakat. Dengan kerja sama yang baik antara polisi dan masyarakat, tindak kriminal seperti judi online dapat lebih cepat diidentifikasi dan dicegah sebelum berkembang luas.

Selain pencegahan, Polrestabes Surabaya juga melakukan langkah penindakan tegas terhadap pelaku perjudian online. Untuk memperkuat penegakan hukum, kepolisian membentuk tim khusus di bawah Unit Jatanras Satreskrim Polrestabes Surabaya. Tim ini bertugas melakukan penyelidikan, penyidikan, serta pengumpulan bukti digital terhadap kasus-kasus perjudian daring.

Dalam berbagai operasi, polisi berhasil mengungkap sejumlah jaringan besar. Salah satu keberhasilan menonjol adalah penangkapan delapan tersangka, termasuk seorang koordinator wilayah Jawa Timur dan seorang “big boss” yang memimpin jaringan judi online. Proses penindakan dilakukan sesuai prosedur hukum, mulai dari pelacakan transaksi keuangan, pengumpulan alat bukti elektronik, hingga proses persidangan untuk memberikan efek jera kepada pelaku.

Penegakan hukum ini diperkuat oleh pemanfaatan teknologi forensik digital yang memungkinkan penyidik menelusuri jejak digital, komunikasi daring, dan data transaksi pelaku. Teknologi ini membantu mempercepat identifikasi jaringan perjudian serta memperkuat pembuktian di pengadilan (Prayogi, 2024).

Menurut Brigadir Rahmat, upaya represif dilakukan secara langsung

untuk memberantas kejahatan dengan memberikan tindakan tegas agar pelaku tidak mengulangi perbuatannya. Pendekatan ini terbukti efektif dalam menurunkan angka kasus, meskipun masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan bukti dan pelaku yang sulit dijangkau karena menggunakan situs lintas negara.

Berdasarkan data dari EMP Pusiknas Bareskrim Polri, Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dengan jumlah kasus judi online tertinggi di Indonesia. Di Kota Surabaya sendiri, selama periode 2023–2024 tercatat 151 pelaku ditangkap dari sekitar 2.500 kasus yang dioperasikan oleh Polrestabes Surabaya (Siringoringo et al., 2024). Walaupun upaya penegakan hukum telah dilakukan secara maksimal, sebagian kasus belum tuntas karena minimnya barang bukti dan beberapa pelaku tidak dapat diproses secara hukum (Yogik, 2024).

Makarin dan Astuti (2023), kombinasi upaya pencegahan dan penindakan yang dijalankan oleh Polrestabes Surabaya menunjukkan komitmen kuat untuk menekan praktik perjudian online. Pencegahan melalui edukasi, sosialisasi, serta kerja sama lintas lembaga telah menumbuhkan kesadaran masyarakat, sementara penindakan tegas terhadap pelaku memberikan efek jera yang signifikan.

Namun demikian, masih terdapat sejumlah hambatan seperti rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dalam bidang siber, dan perkembangan teknologi global yang membuat situs judi terus bermunculan. Oleh karena itu, strategi kepolisian perlu terus dikembangkan dengan pendekatan kolaboratif dan

berbasis teknologi, serta memperkuat koordinasi dengan instansi lain dan masyarakat agar pencegahan dapat berjalan berkelanjutan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Dalam Penindakan dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya

Perjudian online di Kota Surabaya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain pesatnya perkembangan teknologi digital, kemunculan beragam aplikasi bisnis dan profesional, serta meningkatnya keinginan masyarakat untuk memperoleh kekayaan secara instan tanpa usaha keras. Faktor sosial dan ekonomi juga memiliki peran yang signifikan dalam mendorong masyarakat terlibat dalam aktivitas ini. Hal tersebut diungkapkan oleh Brigpol Rahmat Agus Prayogi, S.H., selaku Penyidik Unit Jatanras Satreskrim Polrestabes Surabaya, yang menyatakan bahwa kemajuan teknologi dan banyaknya aplikasi digital di bidang bisnis turut meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap perjudian online (Prayogi, 2024). Banyak pelaku judi online berharap dapat meraih keuntungan besar dalam waktu singkat tanpa harus bekerja keras. Dorongan sosial dari lingkungan sekitar yang mendukung gaya hidup instan turut memperkuat perilaku tersebut. Namun demikian, upaya pencegahan dan penindakan terhadap perjudian online dihadapkan pada sejumlah hambatan, seperti faktor sosial ekonomi, situasional, dan faktor pembelajaran individu (Makarin & Astuti, 2023).

Dari segi ekonomi, masyarakat dengan tingkat pendapatan rendah

sering kali memandang perjudian sebagai cara untuk memperbaiki kondisi finansial. Mereka beranggapan bahwa dengan modal kecil dapat memperoleh keuntungan besar. Terbatasnya lapangan kerja di Kota Surabaya, terutama bagi pendatang dengan keterampilan rendah, menambah dorongan untuk mencoba peruntungan melalui judi online. Promosi judi daring yang masif dan tersedianya fasilitas seperti warung kopi dengan akses internet cepat semakin mempermudah mereka untuk berjudi. Selain itu, kemudahan akses pinjaman online membuat sebagian orang tergoda untuk meminjam uang demi berjudi tanpa mempertimbangkan risikonya (Makarin & Astuti, 2023).

Faktor situasional juga berpengaruh terhadap perilaku berjudi, terutama tekanan sosial dan ajakan dari lingkungan pertemanan. Dalam beberapa kasus, individu merasa terisolasi apabila tidak ikut berjudi bersama kelompoknya, terutama di tempat-tempat umum seperti warung kopi. Promosi judi online melalui media sosial dan kemudahan pinjaman daring turut memperburuk situasi, khususnya bagi masyarakat pengangguran yang mencari hiburan sekaligus peluang ekonomi cepat.

Selain itu, faktor pembelajaran juga memegang peran penting. Banyak individu awalnya hanya mencoba berjudi karena rasa penasaran, namun lama-kelamaan menjadi kebiasaan. Rendahnya tingkat pendidikan dan minimnya literasi digital menyebabkan mereka tidak memahami risiko serta konsekuensi hukum dari aktivitas tersebut (Makarin & Astuti, 2023).

Dalam rangka mendukung pencegahan dan penindakan perjudian

online, berbagai langkah strategis perlu dilakukan, seperti memperluas kesempatan kerja, melakukan razia rutin, serta memperkuat sistem pemblokiran terhadap situs-situs judi online. Pemblokiran situs dinilai cukup efektif dalam menekan angka kejahatan berbasis transaksi elektronik, meskipun tantangan baru muncul seiring dengan kemajuan teknologi yang memungkinkan pelaku membuka blokir dengan sistem atau aplikasi yang lebih canggih (Siringoringo dkk., 2024).

Hambatan lain dalam pemberantasan judi online mencakup rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang risiko dan dampak hukum perjudian daring, serta keterbatasan kemampuan penyidik dalam bidang teknologi informasi. Sebagian masyarakat masih menganggap judi online hanya sebagai hiburan yang tidak merugikan orang lain, tanpa memahami konsekuensi sosial dan hukum yang ditimbulkannya. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia yang ahli dalam penelusuran digital membuat proses penyidikan menjadi kurang optimal, sehingga memerlukan dukungan tenaga ahli di bidang siber (Siringoringo dkk., 2024).

Dampak perjudian online terhadap masyarakat sangat kompleks. Ketergantungan terhadap judi dapat menimbulkan kecanduan, dan ketika mengalami kekalahan, pelaku sering kali mencari uang dengan cara berhutang atau bahkan mencuri. Kecanduan ini menurunkan kualitas hidup, memicu stres, dan berpotensi mengakibatkan konsekuensi hukum yang serius seperti denda besar maupun hukuman penjara. Selain itu, dampak sosialnya juga signifikan, salah satunya meningkatnya angka perceraian

akibat anggota keluarga, terutama suami, yang terjerat kecanduan judi online (Siringoringo dkk., 2024).

Berdasarkan data Satreskrim Polrestabes Surabaya, selama periode 2023–2024 tercatat sebanyak 151 orang terlibat dalam kasus perjudian online dengan total sekitar 2.500 kasus yang ditangani selama operasi penegakan hukum. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan secara maksimal, masih terdapat sejumlah kasus yang belum terselesaikan, umumnya disebabkan oleh kurangnya barang bukti atau kondisi pelaku, seperti perempuan yang sedang hamil, sehingga tidak dapat diproses lebih lanjut oleh penyidik. Banyaknya situs dan platform judi online yang terus bermunculan juga menjadi tantangan besar bagi aparat kepolisian dalam melakukan pencegahan dan pemberantasan kejahatan ini.

3. Upaya Kepolisian Resort Kota Surabaya Dalam Penindakan Dan Pencegahan Tindak Pidana Judi Online di Kota Surabaya

Perjudian online merupakan bentuk kejahatan yang melanggar hukum dan sering kali menjadi bagian dari jaringan kriminal yang lebih luas. Sama seperti perjudian konvensional, praktik ini memanfaatkan media daring untuk melakukan taruhan melalui transfer pembayaran bank. Di Kota Surabaya, pihak kepolisian sering menerima laporan masyarakat terkait aktivitas perjudian online. Setelah menerima laporan tersebut, aparat kepolisian segera melakukan penyelidikan melalui media sosial guna memastikan kebenaran informasi yang diterima.

Brigadir Polisi (Brigpol) Rahmat Agus Prayogi, S.H., penyidik Unit Jatanras Satreskrim Polrestabes Surabaya, menjelaskan dalam

wawancara bahwa perjudian merupakan fenomena yang sulit dihapuskan karena dorongan ekonomi yang membuat masyarakat ingin memperoleh uang secara instan. Ia menegaskan bahwa kejahatan akan selalu berjalan beriringan dengan peradaban manusia, sehingga upaya yang dapat dilakukan hanyalah pencegahan dan penanggulangan. Menurutnya, pelaku dan korban dalam praktik perjudian sering kali merupakan satu kesatuan, karena pelaku bisa saja menjadi korban dari sistem yang mereka bangun sendiri.

Kepolisian di Surabaya telah membentuk tim khusus untuk menangani kasus perjudian online melalui patroli dunia maya dan operasi lapangan. Petugas secara aktif memantau akun-akun media sosial yang diduga terlibat, mengumpulkan barang bukti, serta meminta keterangan dari pelaku dan saksi. Apabila ditemukan bukti yang cukup, aparat akan melakukan penangkapan dan melanjutkan proses hukum sesuai ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP). Dalam salah satu kasus, Polrestaes Surabaya berhasil mengungkap sindikat judi online dan menangkap delapan orang, termasuk seorang koordinator wilayah Jawa Timur dan seorang “big boss”.

Ahmad Zayed menambahkan bahwa kecanduan judi online dapat menimbulkan berbagai masalah serius, seperti kesulitan keuangan dan dorongan kuat untuk terus berjudi. Untuk menanggulangi hal tersebut, kepolisian melaksanakan tiga bentuk upaya, yaitu preemtif, preventif, dan represif. Upaya preemtif dilakukan melalui penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat, terutama pelajar, guna meningkatkan kesadaran akan bahaya perjudian online. Brigpol

Rahmat menjelaskan bahwa kegiatan penyuluhan dilakukan dengan mendatangi sekolah-sekolah di wilayah Surabaya untuk memberikan edukasi langsung kepada siswa dan masyarakat sekitar.

Upaya preventif dilakukan dengan menjalin kerja sama antara Satreskrim Polrestaes Surabaya dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk menutup akses terhadap situs-situs judi online. Menurut Brigpol Rahmat, langkah ini penting untuk mencegah dampak negatif yang ditimbulkan oleh aktivitas perjudian daring. Sementara itu, upaya represif dilakukan melalui tindakan tegas terhadap para pelaku. Polisi menangkap dan memproses para tersangka hingga ke pengadilan untuk menimbulkan efek jera. Brigpol Rahmat menjelaskan bahwa tindakan represif merupakan langkah nyata dalam memberantas kejahatan dengan memberikan hukuman yang tegas agar pelaku tidak mengulangi perbuatannya.

Berdasarkan data dari EMP Pusiknas Bareskrim Polri, Provinsi Jawa Timur tercatat sebagai wilayah dengan jumlah kasus perjudian online tertinggi di Indonesia. Setiap bulan, aparat kepolisian berhasil menindak ratusan pelaku. Di Surabaya, Kepala Satuan Reserse Kriminal Polrestaes Surabaya, AKBP Mirzal Maulana, menyebutkan bahwa pihaknya telah menangkap delapan orang yang tergabung dalam jaringan judi online, termasuk seorang koordinator dan “big boss”. Dari hasil penyelidikan, diketahui bahwa para pelaku mengirimkan hasil taruhan kepada tersangka utama sebelum akhirnya diamankan di wilayah Mulyosari, Surabaya.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Polrestabes Surabaya telah menerapkan strategi penanganan perjudian online melalui tiga pendekatan utama, yaitu preemtif, preventif, dan represif. Ketiga langkah tersebut bertujuan untuk mengurangi dan mencegah aktivitas perjudian ilegal di tengah masyarakat. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, upaya ini menunjukkan komitmen kuat kepolisian dalam menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan bebas dari praktik perjudian online di Kota Surabaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, strategi Kepolisian Polrestabes Surabaya dalam penindakan dan pencegahan tindak pidana perjudian online menunjukkan komitmen kuat terhadap upaya menciptakan keamanan dan ketertiban di masyarakat. Pendekatan preventif dilakukan melalui patroli siber, edukasi hukum kepada masyarakat dan pelajar, serta kerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk memblokir situs-situs judi online. Sementara itu, pendekatan represif dilaksanakan dengan pembentukan tim khusus yang bertugas melakukan penyelidikan, penangkapan, dan proses hukum terhadap pelaku. Sinergi antara aparat penegak hukum dan masyarakat menjadi aspek penting yang membantu mempercepat proses deteksi dan penindakan, sehingga menumbuhkan kesadaran hukum sekaligus efek jera bagi para pelaku.

Namun demikian, implementasi strategi tersebut masih menghadapi beberapa hambatan seperti rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dalam bidang teknologi siber, serta

kemunculan situs perjudian baru yang semakin kompleks. Polrestabes Surabaya perlu memperkuat upaya pencegahan berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi penyidik dalam investigasi digital, memperluas kerja sama lintas lembaga, serta mengoptimalkan teknologi forensik untuk pelacakan transaksi keuangan dan jejak digital pelaku. Upaya edukasi hukum juga harus ditingkatkan melalui penyuluhan, sosialisasi, dan pelatihan masyarakat agar kesadaran akan bahaya judi online semakin meluas.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar strategi pemberantasan perjudian online di Kota Surabaya dilakukan secara terpadu dan kolaboratif, melibatkan unsur kepolisian, pemerintah daerah, Kominfo, lembaga pendidikan, dan masyarakat sipil. Pendekatan yang berimbang antara penindakan dan pencegahan akan menjadikan kebijakan hukum lebih efektif serta berkelanjutan. Selain itu, penguatan literasi digital dan ekonomi kreatif dapat menjadi solusi alternatif untuk mengalihkan minat masyarakat dari praktik perjudian daring menuju aktivitas produktif. Dengan demikian, tercipta masyarakat Surabaya yang lebih sadar hukum, berdaya saing, dan bebas dari pengaruh negatif perjudian online.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiani, Dwi, A., & Ruslie, A. S. (2023). Ratio Decidendi Pelaku Judi Online Slot (Pada Putusan Nomor 2283/PID. B/2021/PN. SBY). *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(2).
- Anggito, A., & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jejak Publisher.

- Arifin, A., Ramadina, A. F., Roja, A., Desvina, D., & Najmudin, D. (2023). Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Pelaku Penyertaan Tindak Pidana Pencurian Motor Ditinjau Dari Hukum Pidana Positif dan Fiqh Jinayah. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(12), 1104–1115.
<https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i12.836>
- Bentham, J. (2022). Fenomena Judi Online Hukum & Masyarakat. *Jurnal Hukum*, 7(1).
- Darmalaksana, W. (2020). *Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan*. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Faizal, P. (2021). *Upaya Pln Dalam Mencegah Tindak Pidana Pencurian Aliran Listrik Di Lampung Utara (Studi di PT PLN Lampung Utara)* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Kotabumi.
- Fanani, A. F., & Tritasyah, R. P. (2023). Maraknya judi online di kalangan anak muda dalam perspektif hukum. *Jurnal Fundamental Justice*, 171-185.
- Fatwa, A. F., Nashrullah, A. F., Zaydan Arief Athallah, Salman Ahmed Saladin Ivanza, & Saifuddin Zuhri. (2024). Dampak Iklan Judi Online pada Platform Media Sosial Instagram terhadap Ekonomi dan Moralitas Umat Islam. *Jurnal Studi Islam Dan Hukum Syariah*, 2(1).
- Hasan, Z., Apriano, I. D., Simatupang, Y. S., & Muntari, A. (2023). Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Tindak Pidana Perjudian Online. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(3).
<https://doi.org/10.37676/mude.v2i3.4153>
- Indonesia, R., & Undang-Undang Nomor. (2002). *Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. LN Nomor.
- Makarin, A. A., & Astuti, L. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa Melakukan Perjudian Online. *Indonesian Journal of Criminal Law and Criminology (IJCLC)*, 3(3), 180–189.
<https://doi.org/10.18196/ijclc.v3i3.17674>
- Mutiarasari, K. A. (2022). *Pasal 303 KUHP*. detikNews.
- Marak Judi Online, Wali Kota Surabaya Berencana Bentuk Satgas [News]. *Kompas.com*.
<https://surabaya.kompas.com/read/2024/06/26/154127478/marak-judi-online-wali-kota-surabaya-berencana-bentuk-satgas>
- Nurfarida. (2023). *Perkembangan Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Metro Jambi.
www.metrojambi.com
- Patoppoi, B. (2024). *Jumlah Judi Online*. Radio Suara Surabaya.
- Presetijowati, T., Maulana, A. H., & Agustin, D. E. (2022). Peran Polisi Wanita (Polwan) Dalam Era Digital. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(2), 116-123.
- Prayogi, R. A. (2024). *Strategi Kepolisian dalam mencegah kejahatan judi online* [Wawancara bersama Penyidik Satuan Reskrim Jatanras Polrestabes Surabaya]. Narasumber.
- Putri, R. H. (2021). *Permainan Judi* [Informasi]. *Historia*.

- <https://historia.id/kuno/artides/main-judi-masa-jawa-kuno-vymd5/page/1>
- Risnawati. (2019). *Kecanduan Judi Online*. UNM.
https://eprints.unm.ac.id/20023/1/JURNAL_2
- Salsabila, D. (2023). *Membongkar Rahasia Perkembangan Teknologi Yang Membuat Dunia Semakin Canggih*. Fakultas Teknologi Maju dan Multidisiplin Universitas Airlangga. Setiawan, A. D., & Hartik, A. (2024).
- Siringoringo, A. C., Yunita, S., & Jamaludin, J. (2024). Tren Perjudian Online di Kalangan Mahasiswa: Dampak, dan Upaya Pencegahannya. *Journal on Education*, 6(2), 10948–10956.
<https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4883>
- Yogik. (2024). *Strategi Kepolisian dalam mencegah kejahatan judi online* [Wawancara bersama Penyidik Unit Jatanras Reskrim Polrestabes Surabaya]. Narasumber.