

Program Gempungan sebagai Strategi Pelayanan Publik Gempungan Program as a Public Service Strategy

Mayang Anjas Sesari

Prodi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamasari No.1 Bandung 40116

Email : mayanganjass@gmail.com

Abstract. This research is based on services public activities in the form of government programs named "gempungan" or that defined in Indonesian language as "musyawarah". Deliberation here involve the functionary of Purwakarta Regency's government and the villagers in Purwakarta Regency. These programs have done routinely every Sunday and attended directly by the regent of Purwakarta and staff and functionary of Purwakarta Regency. Deliberation on "Gempungan" program talks about the society's problem and how to solve it, it related to agriculture aspects, health aspects, education aspects and so many more. But, the background of the "Gempungan" program is not clear yet, so how the implementation and the impact that appear as a result from that program still need to be researched. Therefore the researcher wants to do a research about the background, implementation. And the impact of "Gempungan" program. The research is using a descriptive method with Positivisme paradigm. Descriptive method emphasize to the observation and natural atmosphere (natural setting). Researcher go directly to the field, take a step as a observer (Ardianto. 2010 : 60). The sources are from the functionary of public relation of Purwakarta regency and some of the people that get involved in purposive sampling. The technique of collecting data in this research are interview, observation, and documentation as long as library research. The result of the research shows that the public service strategy in the Gempungan program form has done well, although still has some problems. Gempungan program going well and attracted the society's interest because of the strategy that gain benefit. Strategy to increase people's participation in gempungan program that is a daily needs, pro-active services, and free services.

Keywords: Gempungan Program, public relation of government, purwakarta regency.

Abstrak. Penelitian ini dilandasi dari kegiatan pelayanan public dalam bentuk program pemerintahan bernama "Gempungan" atau yang diartikan dalam bahasa Indonesia yaitu "Musyawarah". Musyawarah disini melibatkan antara pejabat pemerintahan Kabupaten Purwakarta dengan warga desa-desa di Kabupaten Purwakarta. Program tersebut telah dilakukan secara rutin setiap minggu dan dihadiri langsung oleh Bupati Purwakarta beserta staff dan pejabat Pemerintahan Kabupaten Purwakarta. Musyawarah dalam program "Gempungan" ini membahas mengenai permasalahan masyarakat dan bagaimana penyelesaiannya, hal tersebut menyangkut aspek pertanian, kesehatan, pendidikan, dan masih banyak lagi. Namun demikian, latar belakang dari program "Gempungan" tersebut masih belum jelas, lalu bagaimana pelaksanaan dan dampak yang timbul akibat dari program tersebut masih perlu untuk diteliti. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti mengenai latar belakang, pelaksanaan, dan dampak dari program "Gempungan" tersebut. Penelitian ini menggunakan metode Metode penelitian studi Deskriptif dengan paradigma Positivisme. Metode Deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat (Ardianto. 2010 : 60). Informannya terdiri dari pejabat humas pemerintah kabupaten purwakarta dan beberapa masyarakat yang terlibat dengan cara purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi serta penelitian kepustakaan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik dalam bentuk program Gempungan sudah sangat baik dilakukan, meskipun masih ada kendala. Program Gempungan berjalan dengan baik dan menarik minat masyarakat karena strateginya yang sangat menguntungkan. Strategi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Program Gempungan yaitu sembako, pelayanan jemput bola, dan pelayanan gratis.

Kata kunci : Program Gempungan, Humas Pemerintahan, Kabupaten Purwakarta.

A. Pendahuluan

Gempungan berasal dari bahasa Sunda yang artinya musyawarah masyarakat desa. Gempungan di Buruan Urang Lembur merupakan sebuah program yang digagas oleh Bupati Purwakarta yaitu Bapak Dedi Mulyadi pada tahun 2009 sampai sekarang. Secara umum kegiatan Gempungan adalah sebuah program yang dirancang untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang bersifat jemput bola, dimana pelayanan yang diberikan berupa pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran, Buku Nikah. Kebutuhan masyarakat lainnya yang tak kalah pentingnya adalah pelayanan kesehatan, donor darah, pelayanan KB, khitanan masal. Program Gempungan melibatkan aparat pemerintah daerah, tokoh agama, masyarakat serta warga secara keseluruhan. Tujuan dari program Gempungan ini adalah agar pemerintah dapat merasakan apa yang dibutuhkan masyarakat dan sekaligus mengetahui persoalan-persoalan yang terjadi di level yang paling bawah (desa), untuk mempercepat pembangunan, serta target utamanya adalah untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Gempungan dibuat karena banyaknya masyarakat desa yang tidak memperhatikan berbagai aspek yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk membuat sebuah perubahan

Pelayanan yang baik adalah dengan terlebih dahulu melakukan transformasi informasi, sejauhmana keinginan dan kebutuhan yang mendesak, untuk selanjutnya dicarikan solusi dengan cara kerja-kerja kongkrit dalam penyelesaiannya.

Rasyid (1998 : 139) menyatakan bahwa :

“Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama”. Dalam hakikatnya, sebuah program pemerintahan tentunya melibatkan profesi Humas dalam prosesnya. Humas pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Selain itu, humas sebagai corong atau sumber informasi, dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Humas pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka fokus penelitian yaitu: “Bagaimana Program Gempungan Sebagai Strategi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Partisipasi masyarakat?”.

Dan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Program Gempungan.
2. Untuk mengetahui bagaimana Sumberdaya Program Gempungan.
3. Untuk mengetahui bagaimana Strategi Program Gempungan.

B. Landasan Teori

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Dalam perspektif pelayanan public, pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi

aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain :

1. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.¹

C. Hasil dan Pembahasan

Program gempungan merupakan program pelayanan publik yang bersifat menjemput bola, artinya program ini berlangsung dimana warga berdomisil. Dalam pelaksanaannya program gempungan ini melibatkan Divisi Humas Pemda Purwakarta dinas-dinas pemerintahan yang memiliki kepentingan seperti dinas kependudukan, dinas kesehatan, dinas kepastakaan, dinas pertanian dan peternakan, dan selain dinas yang terlibat adalah BKBPIA (Badan Keluarga Berencana Perlindungan Ibu dan Anak), PMII, dan pengadilan agama.

Penjelasan dari pelayanan tersebut yaitu :

1. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dalam Program Gempungan meliputi donor darah, KB, Katarak, ibu hamil, pelayanan untuk anak.

2. Pelayanan Kependudukan

Pelayanan yang menyangkut administrasi kependudukan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Purwakarta. Pelayanan kependudukan tersebut yaitu : Akta Kelahiran, Akta perkawinan, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Surat Keterangan Pindah Datang.

3. Pelayanan dinas pertanian dan peternakan

Dinas Pertanian Dan Peternakan adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kehutanan dan perkebunan, Pelayanan ini juga untuk menjaga kelestarian desa serta untuk mengetahui potensi sebuah desa perihal pertanian dan peternakan.

4. Dinas Perpustakaan

Dinas perpustakaan merupakan dinas yang melayani kebutuhan masyarakat dalam kepastakaan, dalam program Gempungan ini dinas perpustakaan menyediakan buku gratis untuk di pinjamkan kepada warga yang ingin membaca buku.

¹ Dokumen dvs Humas Pemerintahan Daerah Purwakarta.

Proses pelaksanaan Program Gempungan itu yang paling utama dan pertama dilakukan adalah komunikasi. Komunikasi yang terjalin antara pihak Humas internal dengan dinas-dinas yang terlibat. Pak Maksu (staf pelaksana bagian Humas pemda) mengatakan :

“Yang paling penting kan komunikasi lintas dinas, awalnya dilaksanakan beberapa kali dalam satu-dua bulan, lalu setelah itu koordinasinya sudah mulai berjalan tanpa harus diberitahukan lagi, yang penting itu minggu awal gempungan pada tahun 2010 itu masih oleh pak Bupati langsung koordinasinya”.

Dalam Morissan (2009 : 33) menjelaskan mengenai teori system yaitu, menjelaskan pengaruh informasi yang berasal dari luar organisasi ke dalam internal organisasi dan sebaliknya, untuk memahami bagaimana organisasi memengaruhi lingkungan eksternalnya. Teori sistem juga digunakan Weick untuk mempelajari bagaimana organisasi memengaruhi lingkungan eksternalnya. Dalam pelaksanaannya, hal yang paling pertama dilakukan adalah koordinasi, koordinasi langsung dari bapak bupati kepada Humas dan jajaran staf mengenai prosedur gempungan untuk dilaksanakan, yang kemudian dikoordinasikan kembali oleh Humas kepada lembaga eksternal dari pemerintahan. Lalu mengapa dilaksanakan didesa-desa? Karena program Gempungan memiliki tujuan untuk mempercepat pembangunan kota, dalam sebuah pembangunan itu pemerintahan harus mampu meraih masyarakat dari level paling bawah yaitu pedesaan.

Selanjutnya mengenai sumberdaya dalam pelaksanaan program Gempungan yang pertama yaitu Humas sebagai pelaksana dan perencana. Lalu pendanaan, sudah terhitung jelas berapa pengeluaran yang diperlukan dan sudah ada yang memegang *jobdesk* tersebut. Dan dari segi peralatan sudah sangat memadai karena semua peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat langsung dari lembaga pusat dan hampir semua bentuk pelayanan ada.

Dan yang terakhir adalah mengenai strategi dalam pelaksanaan program Gempungan untuk menarik partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

1. Strategi menjemput bola

Pelaksanaan program gempungan yang langsung ditempat masyarakat desa berdomisili. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang acuh terhadap kebutuhan mereka sendiri karena jarak yang jauh antara kantor pusat pelayanan dengan tempat mereka tinggal.

2. Pelayanan Gratis

Masyarakat sudah tidak mau lagi dibebankan dengan materi. Program Gempungan juga sudah mendapatkan subsidi, oleh karena itu semua pelayanan gratis.

3. Pembagian sembako

Dalam program gempungan ada pelayanan kesehatan yang menggunakan alat suntik dan benda tajam lain untuk sunatan masal. Ada ibu-ibu yang takut terhadap suntik dan ada anak yang takut untuk disunat. Sebagai “iming-iming” panitia memberikan sembako dan uang untuk masyarakat yang ikut serta.

4. Komunikasi langsung

Dalam program gempungan ada yang disebut gempungan malam atau bagian dari program Gempungan dalam bentuk hiburan malam. Dalam pelaksanaannya hiburan yang disuguhkan adalah wayang golek, dan setelah penampilan hiburan ada sesi dimana masyarakat dapat berbincang dengan pemimpinnya. Panitia menyediakan waktu untuk bupati dan masyarakat bertukar pikiran.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik dalam bentuk program Gempungan sudah sangat baik dilakukan, meskipun masih ada kendala. Dapat

kita lihat bahwa pelayanan public yang dilakukan memang salah satu upaya yang dapat mempercepat pembangunan serta meminimalisir masyarakat yang tidak ikut serta dalam segala bentuk kebijakan pemerintahan yang ada dan berlaku.

D. Kesimpulan

Pelaksanaan Program Gempungan

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan kunci utama dari pelaksanaan program Gempungan tersebut. Proses pelaksanaan Program Gempungan itu yang paling utama dan pertama dilakukan adalah komunikasi. Komunikasi yang terjalin antara pihak Humas internal dengan dinas-dinas yang terlibat.

2. Lokasi pelaksanaan Program Gempungan

Keterlibatan dari semua aspek yang bersifat positif serta mendukung terciptanya kesejahteraan yang menyeluruh yang salah satunya dalam bidang pembangunan. Perhatian pembangunan perlu diarahkan kepada pembangunan pedesaan dengan segala aspeknya, karena titik tumpu pembangunan masyarakat Indonesia berada di pedesaan.

3. Pelaksana Program Gempungan

Humas dalam program Gempungan ini memiliki peran sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, Humas disini memiliki tugas sebagai pelaksana dari program Gempungan. Humas saat ini banyak dipraktikan di berbagai organisasi dalam rangka menunjang organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Sumberdaya Program Gempungan

Sumberdaya dalam pelaksanaan program Gempungan yang pertama yaitu Humas sebagai pelaksana dan perencana. Lalu pendanaan, sudah terhitung jelas berapa pengeluaran yang diperlukan dan sudah ada yang memegang *jobdesk* tersebut. Dan dari segi peralatan sudah sangat memadai karena semua peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat langsung dari lembaga pusat dan hampir semua bentuk pelayanan ada.

Strategi Pelayanan Program Gempungan

1. Menjemput bola

Pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan, tempat pelaksanaan didesa atau ditempat warga berdomisil.

2. Pelayanan Gratis

Program Gempungan memberikan semua pelayanan tanpa perlu mengeluarkan biaya sedikitpun, karena pemerintah merasa masyarakat sudah tidak mau lagi dibebankan dengan biaya.

3. Sembako untuk peserta

Dalam sebuah strategi pelayanan terutama dalam menarik minat masyarakat, dibutuhkan motivasi untuk masyarakat agar mau melakukannya.

E. Saran

Teoritis

1. Kegiatan sosialisasi dan publikasi harus didukung dengan *real action* (tindakan nyata) agar masyarakat memiliki kesadaran dan motivasi untuk berpartisipasi dalam membangun kesejahteraan.
2. Komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat harus berjalan dua arah, agar bisa saling mengemukakan aspirasi dari segala aspek dalam kemajuan Kota.

Sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat pelayanan publik haruslah diselenggarakan seoptimal mungkin oleh pemerintah, bahkan sudah selayaknya pemerintah melakukan peningkatan pelayanan publik itu sebagai salah satu tuntutan untuk menciptakan konsep *good governance*. Peningkatan itu tentunya diharapkan juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan semakin menaruh kepercayaan kepada pemerintah yang menciptakan produk-produk pelayanan publik lain. Peningkatan pelayanan itu juga tentunya harus dilakukan secara terus-menerus untuk memperbaiki berbagai kesalahan-kesalahan yang sering ditemui dan memberikan solusi terhadap pemecahannya.

Praktis

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan, pengoalahan kalimat, penyajian data. Oleh karena itu, bagi yang hendak melakukan penelitian dengan menggunakan objek penelitian yang sama, diharapkan dapat lebih menyajikan data-data yang lebih lengkap dengan penyusunan kalimat yang tepat serta mudah dipahami. Peneliti juga menyadari, bahwa, dalam pembahasan penelitian ini sumber-sumber dan referensi yang terkait secara langsung dengan objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini masih sangat kurang. Oleh karena itu, diharapkan bagi yang hendak melakukan penelitian menggunakan objek dan variabel penelitian yang sama agar lebih memperbanyak lagi sumber-sumber dan referensi yang akurat terkait dengan permasalahan yang diangkat.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.