



## Fungsi Humas Pemerintah Daerah Kota Serang dalam Memperkuat Komunikasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kelurahan Cilowong

Muhammad Lutfi Zaini<sup>1\*</sup>, Nani Nurani Muksin<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat : Jl. K.H. Ahmad Dahlan Cireundeu, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten,  
15419, Indonesia

Korespondensi penulis: [zainiluthfie@gmail.com](mailto:zainiluthfie@gmail.com)\*

**Abstract.** *In handling waste management, the Serang City Environmental Service facing several problems, especially in communication between governments and society. This can be seen from the low level of participation and understanding community about the importance of their role in waste management and protecting the environment, as well as ongoing complaints from related communities waste management. This research aims to find out and analyze the function of local government in strengthening management policy communication waste at the Environmental Service, policy communication carried out by Serang City Environmental Service, problems and obstacles faced by the Department Environment in strengthening policy communication. The theory that used in this research is the theory of Government Relations and Communication Policy. This research uses a qualitative approach with types descriptive research. Data collection methods were collected through interviews in depth and documentation. The research results show that 1. Giving information to the public, DLH Serang City conveyed about waste management through education and campaigns. 2. Do persuasion for changing people's attitudes and behavior, through campaigns and involving community leaders, to encourage awareness and participation public. 3. Align the attitudes and actions of the institution with the community or vice versa, carried out through discussion forums and surveys. 4. Transmission, DLH The city of Serang succeeded in transmitting information using various communication channels, such as social media, official websites, and socialization direct. 5. Clarity, Serang City DLH uses simple language and Illustrations help in conveying information to create understanding better for society. 6. Consistency, Serang City DLH maintains consistency between policies and messages through dedicated teams.*

**Keywords:** *Policy Communication, Waste Management, Environmental Service*

**Abstrak.** Dalam menangani pengelolaan sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menghadapi beberapa masalah khususnya dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini terlihat dari rendahnya partisipasi dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya peran mereka dalam pengelolaan sampah dan menjaga lingkungan, serta keluhan berkelanjutan dari masyarakat terkait pengelolaan sampah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis fungsi pemerintah daerah dalam memperkuat komunikasi kebijakan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup, komunikasi kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang, masalah dan kendala yang dihadapi Dinas Lingkungan Hidup dalam memperkuat komunikasi kebijakan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Government Relations dan Komunikasi Kebijakan. Penelitian ini Menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Memberi informasi kepada masyarakat, DLH Kota Serang menyampaikan tentang pengelolaan sampah melalui edukasi dan kampanye. 2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat, dengan melalui kampanye dan melibatkan tokoh masyarakat, untuk mendorong kesadaran dan partisipasi masyarakat. 3. Menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat atau sebaliknya, dilakukan melalui forum diskusi dan survei. 4. Transmisi, DLH Kota Serang berhasil melakukan transmisi informasi dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti medsos, website resmi, dan sosialisasi langsung. 5. Kejelasan, DLH Kota Serang menggunakan bahasa sederhana dan bantuan ilustrasi dalam menyampaikan informasi untuk menciptakan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat. 6. Konsistensi, DLH Kota Serang menjaga konsistensi antara kebijakan dan pesan melalui tim khusus.

**Kata Kunci :** Komunikasi kebijakan, pengelolaan sampah, Dinas Lingkungan Hidup

## **1. PENDAHULUAN**

Sampah yang menumpuk di berbagai titik bukan hanya menciptakan pemandangan yang tidak sedap, tetapi juga mengancam kesehatan masyarakat dan lingkungan. Masalah ini dapat menyebabkan timbulnya berbagai penyakit, pencemaran tanah dan air, serta dampak negatif lainnya yang dapat merugikan masyarakat dan pemerintah. Menurut data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada tahun 2022, jumlah sampah yang dihasilkan di Indonesia mencapai 68,7 juta ton per tahun. Jenis sampah terbesar adalah sampah organik khususnya sisa makanan, yaitu sekitar 41,27%. Sekitar 38,28% sampah berasal dari rumah tangga. Selain itu, sampah organik juga merupakan kontributor terbesar dalam menghasilkan emisi gas rumah kaca jika tidak dikelola dengan baik. Data KLHK tahun 2022 juga menyebutkan bahwa sebanyak 65,83% sampah di Indonesia masih dibuang ke tempat pembuangan akhir ([ppid.menlhk.go.id](http://ppid.menlhk.go.id)). Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 mengenai Pengelolaan Sampah, sampah ialah sisa kegiatan sehari-hari manusia atau proses alam yang berbentuk padat. Sedangkan pengelolaan sampah ialah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah.

Pengelolaan sampah di Indonesia, khususnya di daerah perkotaan, menjadi permasalahan yang semakin mendesak seiring dengan pesatnya laju urbanisasi dan pertumbuhan populasi. Di Kota Serang, Provinsi Banten, permasalahan pengelolaan sampah telah menjadi tantangan kompleks yang membutuhkan perhatian serius dari semua kalangan, khususnya pemerintah daerah. Menurut data Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang, sampah yang dihasilkan setiap harinya mencapai 320-370 ton, dan angka ini diperkirakan akan terus bertambah dalam tahun-tahun yang akan datang jika tidak diimbangi dengan upaya pengelolaan yang sesuai. Dalam menghadapi permasalahan ini, pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya sekadar melaksanakan tugasnya, tetapi juga untuk memperkuat komunikasi dan edukasi mengenai kebijakan pengelolaan sampah kepada masyarakat. Kota Serang sebagai Ibu Kota Provinsi Banten adalah daerah hasil pemekaran sebagian wilayah dari kabupaten Serang. Jumlah penduduk kota Serang yang terus meningkat setiap tahunnya menyebabkan terjadinya peningkatan aktivitas penduduk, yang mana hal itu dapat meningkatkan jumlah timbulan sampah.

Kota Serang saat ini mempunyai satu buah TPA yaitu TPA Cilowong yang berada di Kecamatan Taktakan sebelah barat kota Serang (Febriyanto, 2017:110). TPA Cilowong menjadi wewenang dari pemerintah kota Serang. Segala aktivitas pasti akan menghasilkan sampah yang tidak terhitung banyaknya begitu pun juga yang terjadi di daerah Cilowong yang dimana tempat tersebut titik pembuangan terakhir yang ada di wilayah Serang. Volume sampah

yang masuk ke TPSA Cilowong terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan ini tidak hanya disebabkan oleh pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi di Kota Serang, tetapi juga karena TPSA Cilowong harus menampung sampah dari Kabupaten Serang. Namun sekarang Pemkot Serang melakukan kebijakan perjanjian dengan Tangsel yang menyepakati bahwa Pemkot Serang harus menerima dan mengelola sampah kiriman dari Tangsel selama 3 tahun terhitung dari tahun 2021 hingga 2024. Meski bantuan dana sebesar 21 miliar rupiah dapat membantu, fakta bahwa 50% dari total sampah yang masuk ke TPA Cilowong berasal dari luar daerah memperburuk situasi dan menciptakan konflik *community engagement*. Hal ini memerlukan komunikasi yang transparan dan dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk mengurangi ketidakpuasan yang ada.

Keberadaan Dinas Lingkungan Hidup sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan lingkungan sangat penting. DLH bukan hanya dituntut untuk merumuskan kebijakan, tetapi juga untuk menjelaskan dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Program-program sosialisasi dan edukasi harus dikembangkan agar lebih menarik perhatian masyarakat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah persepsi masyarakat terhadap pengelolaan sampah membuat masyarakat merasa dirugikan. Sebagian masyarakat menganggap sampah sebagai masalah yang harus diselesaikan pemerintah sepenuhnya, tanpa memahami bahwa peran masyarakat dalam pengurangan dan pengelolaan sampah juga sangat penting. Identifikasi masalah dalam komunikasi kebijakan ini merupakan tantangan yang harus diatasi oleh pemerintah kota untuk memperbaiki hubungan dengan masyarakat.

Pentingnya komunikasi dalam mengelola masalah sampah tidak bisa diremehkan. Komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat diperlukan agar kebijakan pengelolaan sampah dapat berjalan dengan efektif. Mengingat aduan dari warga Cilowong yang masih berlanjut, sudah saatnya pemerintah memperbaiki strategi komunikasinya. Maka pemerintah perlu mengkomunikasikan kebijakannya dalam pengelolaan sampah tersebut agar komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih baik, karena diperlukannya komunikasi kebijakan pemerintah yang tepat dengan masyarakat tentang pengelolaan sampah. Marasabessy (2022:20) menunjukkan bahwa tanpa komunikasi yang tepat, kebijakan tidak akan bisa berlaku secara maksimal.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### *Public Relations*

*Public Relations* adalah upaya komunikasi yang direncanakan dengan baik oleh suatu organisasi, melibatkan interaksi antara organisasi dengan publiknya, yang berperan dalam menciptakan pemahaman bersama dan kepercayaan. Melalui kegiatan *Public Relations* ini, diharapkan dapat tercipta dampak positif bagi perusahaan. Scott M. Cutlip, Allen H. Center, dan Glen M. Broom (2016:5) menjelaskan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang bertujuan membangun dan mempertahankan hubungan yang bermanfaat antara organisasi dan pihak yang dapat memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi. Selain itu, *Public Relations* juga bisa diartikan sebagai proses komunikasi yang membantu pencapaian tujuan kebijakan suatu lembaga, serta sebagai penyelenggaraan komunikasi dua arah antara lembaga tersebut dengan publiknya yang menjadi faktor penentu keberhasilan lembaga tersebut (Nurtjahjani & Trivena, 2018:5).

Peran *Public Relations* Perusahaan Dalam konteks membantu organisasi adalah menciptakan citra positif dengan kelompok pemangku kepentingan, membangun reputasi merek yang kuat, serta merancang strategi dan modal reputasi (Riel & Fombrun, 2009 dalam Anastasia Stefany Susanto, Yugih Setyanto, 2019:321). Menurut Jefkins (2018:61), *Public Relations* adalah strategi komunikasi yang disusun secara terencana, baik internal maupun eksternal, antara suatu organisasi dan semua pihak yang terlibat, bertujuan mencapai sasaran khusus berdasarkan pemahaman bersama. Ini juga merupakan seni dan ilmu untuk membangun pengertian yang lebih baik dari publik untuk memperkuat kepercayaan terhadap organisasi (Gassing & Suryanto, 2016:9).

### *Peran Public Relations*

Menurut Dozier & Broom (dalam Ruslan, 2020 : 20) *Public Relations* memiliki peranan dalam suatu organisasi yang dapat dibagi ke dalam empat kategori :

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)
2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)
4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

### *Fungsi Public Relations*

Menurut Onong Uchjana Effendy (2015: 32) fungsi *Public Relations* sebagai berikut:

1. Mendukung aktivitas manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Membangun dan merawat hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya, baik itu internal maupun eksternal.

3. Memfasilitasi komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik serta menjadi saluran untuk pendapat publik terhadap organisasi.
4. Memberikan layanan kepada publik dan memberikan saran kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.

### **Tujuan *Public Relations***

Tujuan utama PR adalah untuk membina hubungan baik dengan publiknya melalui komunikasi dua arah (*two way communication*). Istilah *public* dalam kegiatan PR adalah khalayak yang dijadikan sasaran dari PR. *Public* itu disebut *stakeholders*, yakni sekumpulan orang atau pihak-pihak yang diduga atau memiliki kepentingan atas perusahaan. Selain itu, tujuan dari PR adalah membangun kredibilitas dan membangkitkan motivasi bagi *stakeholders* guna meminimalkan biaya proses transfer komunikasi.

### **Manfaat *Public Relations***

Secara lebih spesifik, manfaat *Public Relations* mencakup beberapa aspek:

1. Manajemen Krisis
2. Penerbitan Desktop
3. Identitas Perusahaan
4. Hubungan Parleментар
5. PR Finansial

### ***External Relations***

*External Relations* atau hubungan eksternal merupakan interaksi yang dilakukan perusahaan dengan pihak diluar perusahaan seperti lingkungan sekitar, media, pemerintah, konsumen dan lainnya. Suhandang (2012:80) mengatakan bahwa salah satu syarat penting dalam menjalankan hubungan eksternal adalah melalui keberhasilan dalam *Public Relations* eksternal yang bersifat persuasif, di mana komunikasi yang dilakukan harus mampu membangkitkan perhatian publik. Mukarom dan Laksana (2015:36) mengatakan bahwa hubungan eksternal adalah proses komunikasi yang bertujuan untuk merawat dan memperkuat hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak seperti pelanggan, pemerintah, media, dan lainnya.

### **Humas Pemerintah**

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan mendefinisikan humas pemerintah sebagai aktivitas lembaga atau individu yang menjalankan fungsi manajemen di bidang komunikasi dan informasi. Fungsi ini melibatkan interaksi dua arah antara pemerintah dan publik atau pemangku kepentingan (Suprawoto, 2018:49). Perbedaan utama antara humas pemerintah dan non-pemerintah terletak pada tidak adanya unsur komersial dalam humas pemerintah, meskipun keduanya melakukan kegiatan publikasi,

promosi, dan periklanan. Humas pemerintah lebih berfokus pada pelayanan publik. Melalui unit humas, pemerintah dapat menyampaikan informasi, menjelaskan kebijakan, dan melaporkan aktivitas terkait tugas pemerintahan (Ruslan, 2016:341).

### **Komunikasi Pemerintah**

Komunikasi pemerintahan adalah proses komunikasi antar individu yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, komunikasi pemerintahan tidak terlepas dari konteks komunikasi organisasi dan merupakan bagian integral dari komunikasi organisasi. Pertukaran pesan dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang saling terkait berdasarkan aturan-aturan formal. Pesan yang dikomunikasikan dan diterima tidak hanya berupa informasi, tetapi juga meliputi pertukaran ide, instruksi, dan emosi (Sarwani, 2021:118). Melalui komunikasi pemerintahan, para birokrat pemerintah berinteraksi dengan partisipan komunikasi lainnya yang disebut sebagai komunikan. Komunikan ini meliputi aparatur pemerintah untuk komunikasi internal dalam organisasi, serta dunia usaha, masyarakat, dan organisasi non-pemerintah untuk komunikasi eksternal. Sebaliknya, organisasi pemerintahan tidak akan dapat menjalankan tugasnya, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan mencapai tujuan tanpa adanya komunikasi. Melalui komunikasi tersebut, para birokrat pemerintah dapat berbagi informasi, ide, perasaan, dan sikap dengan komunikan-komunikan tersebut (Habibullah, 2022:55).

### **Komunikasi Kebijakan**

Komunikasi kebijakan merupakan suatu komunikasi yang terjadi di dalam tubuh pemerintahan, sehingga dapat diterjemahkan merupakan suatu penyampaian pesan, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Komunikasi kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah mempunyai peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Meskipun kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah sangat baik, namun tanpa adanya komunikasi kebijakan yang baik dan efektif, keberhasilannya akan terhambat. Komunikasi yang efektif sangat diperlukan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan oleh pemerintah. Komunikator kebijakan pemerintahan, seperti presiden, DPR, dan pihak-pihak terkait yang terlibat dalam pembuatan kebijakan, berperan sebagai penyampai informasi antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi kebijakan yang efektif akan berdampak pada implementasi kebijakan yang terjadi di masyarakat.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian Studi deskriptif untuk mengkaji fenomena yang diteliti. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis dan akurat karakteristik serta fakta-fakta terkait objek penelitian tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu prosedur sistematis dan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang objek penelitian, dengan tujuan utama memecahkan permasalahan yang diangkat. Penelitian ini akan menghasilkan laporan dalam format deskriptif, menyajikan analisis kritis dan komprehensif mengenai objek yang diteliti. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman mendalam dan menyeluruh tentang topik yang dikaji.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor DLH Kota Serang, Jl Letnan Jidun, Lontarbaru, Kec. Serang, Kota Serang, Provinsi Banten. Waktu dalam penelitian ini berlangsung pada bulan Maret hingga bulan Agustus 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, kegiatan sosial, sikap, keyakinan, persepsi, dan pemikiran individu atau kelompok. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Dalam penelitian ini penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive* (berdasarkan tujuan), dimana pemilihan informan tidak didasarkan probabilitas, melainkan berdasarkan tujuan tertentu untuk menggambarkan masalah khusus (Saleh, 2017:51). Berdasarkan itu, dilakukan prosedur penentuan informan dengan menetapkan kriteria yang memenuhi prinsip kelayakan dan kebutuhan yang di maksud, yaitu:

1. Memiliki pengetahuan, pengalaman dan peran yang relevan dengan komunikasi kebijakan dinas lingkungan hidup terkait Pengelolaan Sampah Di Cilowong. Seperti kepala dinas, humas, dan kepala UPT dinas lingkungan hidup.
2. Perwakilan Masyarakat, untuk mengetahui pandangan masyarakat tentang pengelolaan sampah dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian adalah hal yang penting, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data yang valid. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknik pengumpulan data, maka akan kesulitan memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
2. Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2017:247) teknik analisis data merujuk pada metode yang digunakan untuk melakukan perhitungan yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan penelitian.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Setelah dilakukan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara langsung dengan beberapa informan yang berkaitan dengan komunikasi kebijakan pemerintah Dinas Lingkungan Hidup dalam Menangani Pengelolaan sampah, Berikut disajikan hasil penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan. 1) Farach Richi, S.STP, M.Si, Selaku kepala Dinas DLH Kota Serang sebagai key informan, 2) Dede Farida, S.E Selaku Kasubag Umum, Kepegawaian dan Humas DLH Kota Serang sebagai informan 1, 3) Bustomi, Selaku perwakilan masyarakat sebagai informan 2, dan Agam, S.E Selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah sebagai Triangulator.

### **Pembahasan**

#### **Fungsi Humas Pemerintah Daerah Dalam Memperkuat Komunikasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang.**

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah menjalankan beberapa fungsi humas pemerintah secara komprehensif dalam konteks pengelolaan sampah. DLH berperan penting dalam menyebarkan informasi dan mengedukasi masyarakat tentang kebijakan serta program pengelolaan sampah melalui berbagai saluran komunikasi.

#### **Memberi Informasi Kepada Masyarakat**

##### **1. Jenis Informasi Yang Disampaikan Terkait Pengelolaan Sampah**

- a. Edukasi tentang pemilahan sampah organik dan anorganik
- b. Kampanye pengurangan penggunaan plastik sekali pakai
- c. Informasi lokasi tempat pembuangan sampah yang benar
- d. Jadwal pengambilan sampah
- e. Program-program terbaru DLH dalam pengelolaan sampah
- f. Informasi kepatuhan terhadap peraturan daerah tentang pengelolaan sampah



- g. Dampak pengelolaan sampah yang tidak baik terhadap lingkungan dan kesehatan

## **2. Saluran Komunikasi Yang Digunakan**

- a. Media sosial resmi DLH
- b. Website pemerintah daerah
- c. Sosialisasi langsung melalui pertemuan warga dan seminar
- d. Penyebaran surat

## **Melakukan Persuasi Untuk Mengubah Sikap Dan Perilaku Masyarakat**

### **1. Strategi Persuasi Yang Digunakan**

- a. Kampanye Kesadaran Lingkungan
- b. Melibatkan Tokoh Masyarakat dan Influencer Lokal
- c. Ajakan Langsung dan Partisipasi Aktif

### **2. Respons Masyarakat Terhadap Upaya Persuasi**

- a. Keberhasilan Strategi Komunikasi
- b. Relevansi Program
- c. Konsistensi Upaya
- d. Peningkatan Kesadaran Lingkungan
- e. Keterlibatan Komunitas
- f. Pemanfaatan Media Sosial
- g. Evaluasi dan Umpan Balik

## **Menyelaraskan Sikap Dan Tindakan Lembaga Dengan Masyarakat Atau Sebaliknya**

### **1. Keselarasan Antara Kebijakan Pemerintah Dan Kebutuhan Masyarakat**

- a. Forum Diskusi Publik sebagai Sarana Partisipasi Masyarakat
- b. Survei Masyarakat untuk Pengumpulan Data
- c. Penyesuaian Kebijakan Berdasarkan Masukan Masyarakat

## **Komunikasi Kebijakan Yang Dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang**

Komunikasi kebijakan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari pengelolaan kebijakan publik, terutama di era informasi yang semakin kompleks. Penelitian ini fokus pada praktik komunikasi kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang, terutama dalam transmisi, kejelasan dan konsistensi informasi kebijakan terkait pengelolaan sampah.

## **Transmisi**

### **1. Frekuensi Penyampaian**

Pemerintah DLH berupaya untuk menyampaikan informasi kebijakan secara rutin dan terprogram kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan kesadaran DLH akan pentingnya komunikasi yang baik dalam proses penyampaian kebijakan. DLH Kota Serang memahami bahwa informasi yang disampaikan dengan frekuensi yang tepat dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami dan mengingat kebijakan yang ada. Ketika informasi disampaikan secara konsisten, masyarakat akan lebih mudah menyerap dan menginternalisasi data dan instruksi yang diberikan. Sebaliknya, jika informasi kurang disampaikan atau tidak teratur, akan muncul kebingungan dan ketidakpahaman di kalangan masyarakat tentang kebijakan yang diterapkan.

### **2. Target Audiens**

- a. Masyarakat Umum
- b. Pelaku Usaha
- c. Instansi Pemerintah Dan Lembaga terkait
- d. Pendidikan Sekolah Lingkungan

## **Kejelasan**

### **1. Bahasa, Istilah, Contoh Dan Ilustrasi Yang Digunakan**

Beberapa strategi yang diterapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dalam penggunaan bahasa sederhana meliputi:

- a. Penggantian istilah teknis
- b. Penggunaan analogi
- c. Visualisasi informasi
- d. Penyesuaian dengan konteks local
- e. Interaksi dua arah

Berikut beberapa manfaat dari penggunaan ilustrasi:

- a. Penyederhanaan Informasi
- b. Peningkatan Daya Ingat
- c. Menarik Perhatian
- d. Mengatasi Hambatan Bahasa
- e. Mendukung Pembelajaran Visual

## **Konsistensi**

### **1. Kesesuaian Antara Kebijakan Dan Pesan**

- a. Tim Khusus untuk Penyelarasan
- b. Pemantauan dan Evaluasi Komunikasi

## **Masalah Dan Kendala Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang Dalam Memperkuat Komunikasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa masalah dan kendala yang dihadapi oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dalam upaya memperkuat komunikasi kebijakan, khususnya terkait dengan pengelolaan sampah. Berikut ini adalah beberapa masalah dan kendala yang dihadapi DLH Kota Serang:

1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat
2. Partisipasi Masyarakat
3. Perbedaan Latar Belakang Pendidikan dan Akses Teknologi
4. Kebiasaan Lama
5. Penggunaan Media Sosial
6. Evaluasi dan Adaptasi Strategi

## **5. KESIMPULAN**

Fungsi humas pemerintah daerah Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dalam memperkuat komunikasi kebijakan pengelolaan sampah adalah:

1. Fungsi Humas Pemerintah Daerah Dalam Memperkuat Komunikasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup.
  - a. Memberikan Informasi: Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang kebijakan pengelolaan sampah, termasuk edukasi pemilahan, jadwal pengambilan, dan dampak pengelolaan yang kurang baik.
  - b. Melakukan Persuasi untuk Mengubah Perilaku Masyarakat: Dinas Lingkungan Hidup telah Menerapkan strategi komunikasi untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat melalui kampanye dan kegiatan bersih-bersih.
  - c. Menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat atau sebaliknya: Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berusaha untuk menyelaraskan kebijakan pengelolaan sampah dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dengan Mengikutsertakan masyarakat dalam memberikan masukan melalui forum publik dan survei untuk menciptakan kebijakan yang responsif.

2. Komunikasi Kebijakan Yang Dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang.
  - a. Transmisi: Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang melakukan transmisi informasi dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, website resmi, dan sosialisasi langsung untuk penyampaian informasi yang teratur.
  - b. Kejelasan: Dinas Lingkungan Hidup menggunakan bahasa yang sederhana dan alat bantu ilustrasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk menciptakan pemahaman yang lebih baik di kalangan masyarakat.
  - c. Konsistensi: Dinas Lingkungan Hidup menunjukkan komitmen kuat terhadap konsistensi antara kebijakan yang ditetapkan dan pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Melalui tim khusus DLH melakukan Pemantauan dan evaluasi komunikasi untuk membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan selalu relevan dan tidak menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat.
3. Masalah dan Kendala Dinas Lingkungan Hidup Dalam Memperkuat Komunikasi Kebijakan, Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menghadapi masalah dan kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat, partisipasi yang berbeda-beda, dan perbedaan latar belakang pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Canel, M. J., & Sanders, K. (2012). *Government communication: An emerging field in political communication research*. In *The Sage handbook of political communication* (2nd ed.).
- Dunn, N. W. (2013). *Pengantar analisis kebijakan publik* (5th ed.). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiantara, L. (2015). *Ilmu komunikasi*. Bandung: Rineka Cipta.
- Hardjana, M. A. (2016). *Ilmu komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Ishaq, E. R. (2015). *Kuliah public relations, pengantar & praktik*. Kediri: STAIN Kediri Press.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Moleong, J. L. (n.d.). *Metode penelitian kualitatif* (Revised ed.). Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Morissan. (2013). *Teori komunikasi: Individu hingga massa*. Jakarta: Kencana.

- Mulyana, D. (2017). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2015). *Kybernology*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen public relations dan media komunikasi: Konsepsi dan aplikasi* (13th ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya.
- Sikula, E. A. (2017). *Komunikasi bisnis*. Surakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2018). *Government public relations: Perkembangan dan praktik di Indonesia*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Susanto, A. S. (2010). *Komunikasi dalam teori dan praktek I*. Jakarta: Bina Cipta.
- Warul Walidin, S., Idris, S., & Tabrani. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory*. Banda Aceh: FTK Ar-Raniry Press.

#### **Jurnal dan Situs :**

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1).
- Akhmaddhian, S. (2017). Pengaruh kebijakan pemerintah daerah dalam konservasi sumber daya air terhadap kesadaran lingkungan masyarakat Kabupaten Kuningan. *Unifikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1).
- Ayuningtyas, R. H., Setyarini, S. V., & Zarkasyi, R. A. (2019). Komunikasi dalam implementasi program kampung tematik di Kelurahan Rejomulyo Kota Semarang. *In Conference on Public Administration and Society*, 1(1).
- Febriyanto, R. (2017). Analisis sistem pengelolaan sampah kota (Studi Kasus: Kota Serang). *In Seminar Nasional Teknologi Pengelolaan Limbah XV 2017*.
- Habibullah, A., & Pratiwi, D. D. (2022). Komunikasi pemerintahan dalam penyebaran informasi protokol kesehatan Covid-19 kepada masyarakat Kota Tegal. *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6(1).
- Hendra, Y. (2016). Perbandingan sistem pengelolaan sampah di Indonesia dan Korea Selatan: Kajian 5 aspek pengelolaan sampah. *Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 7(1).

- Marasabessy, M. D., & Rumodar. (2022). Implementasi kebijakan pemerintah dalam pengelolaan sampah terhadap dampak kehidupan sosial masyarakat Kota Ambon (Studi Kasus Pasar Mardika). *Jurnal Besterkunde*, 1(2).
- Ministry of Environment and Forestry. (n.d.). Retrieved from <https://ppid.menlhk.go.id/>
- Pradipta, D., Kadarisman, & Sunarti, H. (2016). Pengaruh brand equity terhadap keputusan pembelian (Survei pada konsumen pembeli dan pengguna kartu perdana Simpati Telkomsel di lingkungan mahasiswa jurusan administrasi bisnis angkatan 2012 & 2013). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 34(1).
- Rijali, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Jurnal UIN Antasari*, 17(33).
- Sarwani, S. (2021). Pelayanan komunikasi pemerintahan dalam pemberitaan kebijakan pemerintah daerah kepada stakeholder di Kalimantan Selatan. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
- Stromback, J., & Kioussis, S. (2013). Political public relations: Old practice, new theory-building. *Public Relations Journal*, 7(4).
- Sunarti, N. (2016). Implementasi kebijakan pemerintah dalam melaksanakan program pembangunan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Yohanes, L. (2018). Komunikasi pemerintah antar daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 2(1).
- Zulviah, R. C. (2022). Analisis dampak impor sampah terhadap masyarakat dan lingkungan hidup di Kecamatan Taktakan Kota Serang. *Jurnal Pelita Bumi Pertiwi*, 4(4).
- Media Banten. (n.d.). Retrieved from <https://mediabanten.com/>
- RMID News. (n.d.). Retrieved from <https://rm.id/>
- Instagram: @dlhkotaserang. (n.d.). Retrieved from <https://www.instagram.com/dlhkotaserang/>
- YouTube: DLH Kota Serang. (n.d.). Retrieved from <https://youtube.com/@dlhkotaserang/>
- DLH Serang. (n.d.). Retrieved from <https://blhd.serangkota.go.id/>
- Facebook: DLH Serang. (n.d.). Retrieved from <https://www.facebook.com/dinas.lingkungan.71>