



## Strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam Program Ruang Informasi dan Dialog (RIDA) Bersama Warga Payakumbuh

Rayuni<sup>1\*</sup>, Muhammad Fajri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

Alamat: Jl. Gurun Aua, Kubang Putih, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181

\*Korespondensi penulis: [rayuniayu3@gmail.com](mailto:rayuniayu3@gmail.com)

**Abstract.** *The Ruang Informasi dan Dialog Bersama (RIDA) Program in Payakumbuh City is a government initiative that facilitates dialogue and information exchange between the city government and its residents. RIDA helps monitor government performance, promotes accountability, and encourages transparency. Through active dialogue, the program generates creative ideas and innovative solutions to complex issues, enabling community participation in problem-solving. RIDA also strengthens the trust relationship between the community and the government. The communication strategy of this program aims to achieve desired changes in behavior, understanding, or specific conditions. RIDA enables residents to communicate with the government through Zoom, eliminating the need to visit the government office in person, making it easier to convey complaints or suggestions directly to the mayor. This research also explores the communication strategy of the Mayor of Payakumbuh within RIDA, identifying elements such as messages, communicators, recipients, target audiences, media used, effects produced, and barriers in the RIDA program process.*

**Keywords:** RIDA, Government, Residents.

**Abstrak.** Program Ruang Informasi dan Dialog Bersama (RIDA) di Kota Payakumbuh adalah inisiatif pemerintah yang memfasilitasi dialog dan pertukaran informasi antara pemerintah kota dan warganya. RIDA membantu memantau kinerja pemerintah, mendorong akuntabilitas, dan mempromosikan transparansi. Melalui dialog aktif, program ini menghasilkan ide-ide kreatif dan solusi inovatif untuk masalah kompleks, memungkinkan partisipasi masyarakat dalam pemecahan masalah. RIDA juga memperkuat hubungan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah. Strategi komunikasi program ini bertujuan mencapai perubahan yang diinginkan dalam perilaku, pemahaman, atau kondisi tertentu. RIDA memungkinkan warga berkomunikasi dengan pemerintah melalui Zoom, menghilangkan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pemerintah, sehingga mempermudah penyampaian keluhan atau saran kepada walikota secara langsung. Dalam penelitian ini ada strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam RIDA, mengidentifikasi elemen strategi komunikasi termasuk pesan, komunikator, komunikan, target sasaran, media yang digunakan, efek yang dihasilkan, serta hambatan dalam proses program RIDA.

**Kata kunci:** RIDA, Pemerintah, Masyarakat.

### 1. LATAR BELAKANG

Strategi komunikasi pada dasarnya adalah pendekatan yang direncanakan dengan tujuan khusus untuk menciptakan perubahan dalam perilaku atau pemahaman pada audiens yang dituju. Dalam konteks komunikasi pemerintah, strategi komunikasi memiliki peran penting dalam berbagai aspek, seperti penyebaran informasi, pembentukan opini, mobilisasi masyarakat, dan penanganan masalah sosial. Sebuah strategi komunikasi yang efektif perlu dirancang secara menyeluruh, memastikan bahwa seluruh siklus komunikasi, mulai dari produksi pesan hingga dampak yang dihasilkan, dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai

tujuan komunikasi yang diinginkan. Merumuskan strategi komunikasi memerlukan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan kondisi saat ini, serta perkiraan tentang kondisi yang mungkin terjadi di masa depan.

Tujuan utama dari strategi komunikasi adalah mencapai efektivitas dalam berkomunikasi, dengan akhirnya menciptakan perubahan yang diinginkan dalam perilaku, pemahaman, atau kondisi tertentu. Hal ini melibatkan pemilihan metode yang paling sesuai dan efektif untuk menyampaikan pesan kepada audiens target. Dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan penduduk di kota Payakumbuh, menjadi tidak mungkin bagi pemerintah untuk bertemu dengan warga secara langsung. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah Kota Payakumbuh memulai program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA) (Hendri Saputra, 2023). Melalui dialog langsung dan pertukaran informasi antara pemimpin kota dan penduduk, pemahaman yang lebih baik tentang masalah komunitas dan bagaimana pemerintah dapat membantu dalam penyelesaiannya dapat tercapai. Hal ini memberikan wawasan berharga kepada pemerintah tentang kebutuhan dan aspirasi komunitas, memungkinkan perencanaan program dan kebijakan yang lebih relevan dan berorientasi pada warga (Hendri Saputra, 2023).

Dengan membuka saluran komunikasi yang transparan, program seperti RIDA membantu masyarakat dalam memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah, mempromosikan akuntabilitas dan transparansi. Dialog aktif dapat memunculkan ide-ide kreatif dan solusi inovatif untuk masalah yang kompleks, memungkinkan warga untuk memberikan kontribusi berharga dalam merumuskan solusi. Program semacam ini juga membangun kepercayaan antara komunitas dan pemerintah, unsur kunci dalam tata kelola yang kuat. Mengimplementasikan program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA) melalui media sosial adalah pendekatan yang cerdas dan progresif untuk memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Penggunaan media sosial memungkinkan kontak dan interaksi yang mudah antara Walikota dan masyarakat, memberikan aksesibilitas yang lebih besar bagi warga. Media sosial memungkinkan respon lebih cepat terhadap pertanyaan, keluhan, atau masukan dari masyarakat, meningkatkan kepuasan warga dan memberikan keyakinan bahwa pemerintah mendengarkan dan merespons permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat (Hendri Saputra, 2023).

Penggunaan media sosial memungkinkan pemerintah untuk mengukur dampak program RIDA dengan melihat tingkat partisipasi, jenis umpan balik yang diterima, dan tindak lanjut yang diambil. Program ini bersifat dialog interaktif dan dijalankan oleh Badan Komunikasi dan Informatika (Kominfo) serta narasumber yang ditunjuk oleh Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) di pemerintah Kota Payakumbuh. Implementasi program RIDA menghilangkan kebutuhan bagi warga untuk mengunjungi kantor pemerintah atau rumah untuk menyampaikan keluhan atau saran mereka, memudahkan warga untuk berkomunikasi langsung dengan Walikota melalui Zoom. Ini memungkinkan Walikota untuk segera mengatasi masalah masyarakat tanpa perantara dan menyederhanakan proses berbagi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi penduduk Payakumbuh. Dalam konteks ini, implementasi program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA) memerlukan strategi komunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan pembangunan secara efektif.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang mengacu pada teori kemudian merumuskan konsep berdasarkan praktik yang ada (Muri Yusuf, 2021). Penelitian ini digunakan karena peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam, sistematis dan realistis mengenai Strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh Dalam Program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA).

Penelitian dilakukan di Kantor Informasi dan Komunikasi Walikota Payakumbuh di Kompleks Perkantoran Sekretariat Daerah Kota Baru Jl. Veteran No. 70, Kel. Balai Kapalo Koto, Kecamatan Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh Sumatera Barat. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Rida Ananda sebagai Walikota Payakumbuh.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Komunikasi**

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani, yakni *stratego*. Kata tersebut merupakan gabungan dari *stratos* yang berarti tentara, dan *ego* yang berarti pemimpin. Kemudian, istilah strategi sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari bisnis, manajemen, dan bahasa sehari-hari. Sehingga, strategi sering dipahami sebagai cara-cara atau taktik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (Usfiyatul Marfu'ah, 2017).

Sedangkan komunikasi berasal dari kata *communication* dan *communicatuts* yang artinya berbagi atau menjadi milik bersama. Sehingga, komunikasi merujuk pada suatu upaya yang bertujuan untuk berbagi guna mencapai kebersamaan. Komunikasi juga dapat dipahami sebagai suatu proses yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan respon terhadap perilaku yang dilakukan oleh komunikasi lainnya dengan tujuan agar terjadi pengertian bersama (Edward Ariyanto, 2020).

Strategi komunikasi merupakan rangkaian aktivitas berkelanjutan dan koheren yang sistematis, dilakukan secara taktis, yang memungkinkan pemahaman terhadap khalayak sasaran, mengidentifikasi saluran yang efektif, dan mengembangkan dan mempromosikan gagasan dan opini melalui saluran tersebut dalam rangka mempromosikan dan mempertahankan jenis perilaku tertentu.

Definisi ini mengindikasikan bahwa strategi komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengubah perilaku dan diperlukan perencanaan dalam mencapai tujuan strategi komunikasi tersebut. Dalam rangka membangun komunikasi yang efektif diperlukan tindakan yang terorganisasi dalam menyampaikan pesan (Soraya Ratna Pratiwi, 2023).

Apabila komunikasi berjalan efektif maka, lebih mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi komunikasi erat hubungannya antara tujuan yang hendak dicapai dengan konsekuensi-konsekuensi (masalah) yang harus diperhatikan, kemudian merencanakan bagaimana konsekuensi-konsekuensi sesuai dengan hasil yang diharapkan atau tujuan yang akan dicapai (Herdiana Ayu Susanti, 2015).

Beberapa pengertian strategi komunikasi ; Menurut Lasswell dalam Hafied Cangara bukunya yang berjudul strategi komunikasi merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*managemen*) untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Anwar Arifin dalam bukunya Strategi Komunikasi menyatakan bahwa strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijadikan untuk mencapai tujuan.

### **Bentuk Strategi Komunikasi**

Secara umum ada empat bentuk strategi komunikasi yaitu komunikasi personal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

#### **a. Komunikasi Intrapersonal**

Komunikasi intrapersonal adalah proses komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri. Misalnya proses berpikir untuk memecahkan masalah pribadi.

#### **b. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain, bisa berlangsung secara tatap muka maupun dengan bantuan media. Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah interaksi antara seorang individu dan individu lainnya dan lambang pesan efektif digunakan, terutama dalam hal komunikasi antar manusia.

c. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok yaitu proses komunikasi yang berlangsung dalam satu kelompok, seperti diskusi kelompok, seminar, dan sebagainya.

d. Komunikasi Organisasi

Definisi komunikasi organisasi sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

### **Tujuan Strategi Komunikasi**

Strategi komunikasi berfungsi sebagai pematangan rencana agar komunikasi yang dilakukan menjadi efektif. Ada beberapa tujuan strategi komunikasi yaitu:

a. Memberitahu (*Announcing*)

Strategi ini bertujuan untuk memberitahukan informasi inti dari pesan yang ingin disampaikan guna menarik sasaran, yang nantinya akan memunculkan informasi-informasi pendukung lainnya.

b. Memotivasi (*Motivating*)

Bertujuan untuk memotivasi seseorang agar melakukan hal berkaitan dengan tujuan atau isi pesan yang disampaikan.

c. Mendidik (*Educating*)

Bertujuan untuk mendidik melalui pesan yang disampaikan sehingga masyarakat dapat menilai baik buruk atau perlu tidaknya menerima pesan yang kita sampaikan.

### **Gangguan Dalam Komunikasi**

Dalam melakukan komunikasi secara efektif tidaklah mudah. Ada beberapa hal yang menjadi salah satu gangguan dalam menyampaikan komunikasi. Hal ini terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu komponen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Dalam proses komunikasi gangguan (*noise*) dapat mengurangi lancarnya proses komunikasi. Berikut gangguan atau hambatan tersebut yaitu:

a. Hambatan dari proses komunikasi

- 1) Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya ataupun penerima pesan.
- 2) Hambatan dalam simbol/penyandian. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang digunakan antara pengirim dengan penerima tidak sama atau bahasa yang

dipergunakan terlalu sulit.

- 3) Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi.
- 4) Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan.

b. Hambatan fisik

Hambatan fisik ialah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, dalam komunikasi antar manusia, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indra pada penerima.

c. Gangguan psikologis

Gangguan yang terjadi karena adanya persoalan yang timbul dalam diri individu. Misalnya perasaan curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena gangguan kejiwaan sehingga dalam pengiriman dan penerimaan informasi tidak sempurna.

d. Gangguan semantik

Gangguan semantik ialah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Gangguan semantik sering terjadi karena beberapa hal yaitu:

- 1) Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
- 2) Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
- 3) Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan si penerima.
- 4) Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

## **Profil Pemerintah Kota Payakumbuh**

Sebelum tahun 1970, Payakumbuh adalah bagian dari Kabupaten Lima Puluh Kota dan sekaligus Ibu Kota Kabupaten tersebut. Kota Payakumbuh memiliki 5 wilayah kecamatan, dengan 8 kanagarian dan 76 wilayah kelurahan. Adapun wilayah kecamatan yang baru tersebut adalah Kecamatan Lamposi Tigo Nagari, yang terdiri dari 6 kelurahan dalam kanagarian Lampasi dan Kecamatan Payakumbuh Selatan, yang terdiri dari 9 kelurahan dalam 2

kanagarian yaitu Limbukan dan Aur Kuning. Kecamatan Payakumbuh Barat terdiri dari 22 kelurahan dalam Kanagarian Koto Nan IV.

Kecamatan Payakumbuh Timur terdiri dari 14 kelurahan dalam 3 kanagarian, yaitu Aie Tabik, Payobasuang dan Tiakar. Kecamatan Payakumbuh Utara terdiri dari 25 kelurahan dalam Kanagarian Koto Nan Gadang. Dengan luas wilayah 80,43 km<sup>2</sup> atau setara dengan 0,19% dari luas wilayah Sumatera Barat, Payakumbuh merupakan kota terluas ketiga di Sumatera Barat. Kota Payakumbuh didominasi oleh etnis Minangkabau, namun terdapat juga etnis Tionghoa, Jawa dan Batak, dengan jumlah angkatan kerja 50.492 orang dan sekitar 3.483 orang diantaranya merupakan pengangguran. Perkantoran Sekretariat berada di Daerah Kota Baru Jl. Veteran No. 70, Korael. Balai Kapalo Koto, Kec. Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh, Sumatera Barat.

Adapun Visi pemerintah kota Payakumbuh yakni ; Payakumbuh Maju, Sejahtera dan Bermartabat dengan Semangat Kebersamaan Menuju Payakumbuh Menang. Sedangkan misinya yakni :

- a. Mewujudkan sumber daya manusia yang handal, sehat dan kompetitif.
- b. Membangun perekonomian yang tangguh, unggul, berdaya saing dan berkeadilan dengan berbasis ekonomi kerakyatan dengan memunculkan gerakan ekonomi bersama.
- c. Meningkatkan penataan kota, ketersediaan infrastruktur dan fasilitas umum yang nyaman dan berkelanjutan.
- d. Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.
- e. Mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia dan berbudaya berdasarkan Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah.

### **Program RIDA**

Program Ruang Informasi dan Dialog bersama warga Payakumbuh (RIDA) yang digelar oleh Pj Wali Kota Payakumbuh adalah langkah yang sangat baik untuk membangun hubungan yang erat antara pemerintah daerah dan masyarakat. Inisiatif seperti ini merupakan contoh nyata dari upaya komunikasi pemerintah yang inklusif dan partisipatif. Program RIDA memberikan kesempatan kepada warga Payakumbuh untuk terlibat langsung dalam proses pembuatan keputusan dan pengembangan program. Ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan kota dan menempatkan kepentingan mereka di depan.

Sebuah program berdialog antara masyarakat dan pemerintah secara langsung yang dilaksanakan melalui via *zoom meeting* dan link nya disebarakan agar masyarakat tanpa

terkecuali bisa bergabung dalam zoom tersebut dengan link: <https://bit.ly/dialogbersamawarga>. Semua masyarakat kota Payakumbuh diajak dan dikumpulkan di setiap kelurahan yang ada di kota Payakumbuh untuk dapat bergabung dalam *meeting* agar masyarakat bisa langsung menyampaikan kepada pemerintah atas keluhan atau saran yang membuat masyarakat tidak nyaman sehingga pemerintah dapat menanggapi langsung dan memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut tanpa perantara.

Program RIDA memberikan wargas akses langsung untuk berbicara, berbagi pandangan, dan memberikan masukan kepada Pj Wali Kota. Ini memberi mereka perasaan bahwa pemerintah benar-benar peduli dan memperhatikan aspirasi mereka. Langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam mendekatkan diri kepada masyarakat, memahami kebutuhan mereka, dan memfasilitasi interaksi yang lebih langsung.

Program kebijakan pembangunan pemerintah adalah prioritas pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Seperti pembangunan infrastruktur jalan adalah salah satu program penting yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antara daerah, mempermudah mobilitas masyarakat, dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Hal ini mencakup berbagai aspek mulai dari pembangunan, pemeliharaan, perluasan jaringan jalan, termasuk jalan raya, jembatan, dan transportasi umum. Program ini juga mencakup upaya untuk meningkatkan keselamatan lalu lintas.

## **Pembahasan**

### **1) Strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam Program Ruang Informasi dan Dialog (RIDA) Bersama Warga Payakumbuh**

Strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam Program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA). Suatu kegiatan atau kebijakan dimana diperlukannya yang namanya strategi agar mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh pemerintah. Sehingga sebuah pesan yang tentu akan berkaitan dengan apa yang dikomunikasikan. Karena selama melakukan proses komunikasi tentunya ada suatu hal yang sangat penting untuk disampaikan yaitu berupa informasi. Dalam hal ini, berdasarkan elemen pada teori Lasswell yaitu: pesan apa yang disampaikan, menentukan komunikator, menentukan target sasaran, media atau saluran seperti apa yang digunakan, dan efek atau dampak yang diterima oleh komunikator ataupun komunikan.



a. Pesan yang disampaikan

Dalam program RIDA ini penyampaian pesannya menggunakan dua bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Minang. Dan tidak harus menggunakan bahasa Indonesia karena audiens nya beraneka ragam mereka terdiri dari masyarakat awam karena tidak begitu pasif berbahasa Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian melalui kegiatan wawancara dengan teknisi program RIDA bahwa:

“Ketika menyampaikan informasi ataupun tanggapan kepada masyarakat, bahasa yang digunakan harus jelas dan bisa dipahami oleh masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian pesan. Karna masyarakat yang ada beraneka ragam sehingga ketika masyarakat mengajukan keluhannya ataupun pertanyaan mengenai masalah yang ada dengan bahasa minang atau daerah OPD yang bersangkutan juga menanggapi dengan bahasa daerah sehingga masyarakat menjadi lebih paham dengan apa yang disampaikan.” (Junaidi, 2023).

Jadi , pesan yang disampaikan dengan menggunakan Bahasa yang sama oleh persepsi lawan bicara akan menjadikan pesan yang dikomunikasikan tersampaikan dengan baik dan pastinya mendapatkan respon yang baik juga. Dapat diketahui bahwa bahasa menjadi sangat penting dalam kegiatan menyampaikan sebuah informasi dan berkomunikasi lebih efektif apabila informasi yang disampaikan dapat dimengerti dan dipahami oleh komunikan.

Adapun informasi atau isi pesan dalam kegiatan program RIDA ini tidak terlepas dari apa visi dan misi dari program tersebut. Dalam melaksanakan program RIDA berisikan tentang permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Kota Payakumbuh ataupun masukan dan saran mengenai pemerintah Kota Payakumbuh. Seperti informasi mengenai inflasi dimana masyarakat mengeluh tentang harga pokok mahal sehingga Pemerintah Kota Payakumbuh mengadakan pasar murah berupa sembako. Pemko juga menggiatkan untuk menanam tanaman seperti cabe, sayuran di pekarangan rumah sehingga jika nanti harga-harga naik, masyarakat bisa memanfaatkan tanaman yang ada di pekarangan rumah mereka. Dengan tujuan penyampaian pesan tersebut komunikan bisa memahami apa yang komunikator sampaikan sehingga mengubah pola pikir masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh bapak Junaidi sebagai kadis kominfo tentang narkoba beliau mengatakan bahwa:

“Dengan maraknya pengguna narkoba dikalangan pelajar tentu menjadi perhatian Pemerintah Kota Payakumbuh dalam memberantas pengguna narkoba tersebut dan menindaklanjuti dampak dari narkoba terhadap kaum pelajar. Bahaya narkoba bagi pelajar berdampak buruk pada perubahan sikap, kepribadian, menjadi emosional dan menurunnya kedisiplinan. Untuk mencegah penyebaran narkoba di kalangan pelajar orang tua, guru, dan masyarakat harus turut berperan aktif dalam mengawasi ancaman narkoba. Oleh karena itu pemerintah kota melakukan kerja sama dengan pihak berwenang untuk melakukan penyuluhan tentang berbahayanya narkoba.” (Junaidi, 2023).

Dari hasil wawancara yang penulis uraikan dapat diketahui bahwa penyampaian informasi pada program RIDA ini dilakukan dengan membuka ruang diskusi bersama masyarakat dalam menyampaikan keluhannya kepada bapak Walikota secara langsung. Selain keluhan tentang narkoba masyarakat juga menyampaikan keluhannya tentang sampah, bahwasanya masyarakat banyak mengeluh terkait sampah yang berserakan dimana-mana. Sampah yang bisa didaur ulang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam membuat kerajinan tangan yang berbahan plastik.

b. Pemilihan Komunikator

Dalam sebuah strategi komunikasi perlu adanya seorang komunikator yang akan menyampaikan pesan dan informasi kepada komunikan. Sehingga pemilihan komunikator dalam penyampaian program RIDA merupakan hal yang terpenting dimana komunikator harus bisa menguasai materi yang akan disampaikan dengan baik dan komunikan paham serta mengerti dengan apa yang dikatakan ataupun disampaikan oleh komunikator. Tidak hanya itu, komunikator harus bisa mengenali komunikannya dan memberikan rasa nyaman dalam menyampaikan pesan.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada bapak Junaidi yang mengatakan bahwa berkaitan dengan kebijakan publik yang dilakukan oleh pemko adalah melakukan komunikasi terhadap masyarakat berupa membangun komunikasi langsung dengan jajaran OPD Kota Payakumbuh, berjenjang dari kelurahan, camat, RT RW, dan masyarakat tentang adanya program ruang informasi dan dialog bersama warga untuk meningkatkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi terhadap masyarakat (Junaidi, 2023).

c. Menentukan Target Sasaran

Dapat kita ketahui target sasaran atau pemilihan komunikan merupakan salah satu unsur yang ada dalam strategi komunikasi disetiap lembaga, instansi dan perusahaan. Tujuannya yaitu agar mereka mampu mengetahui dengan baik maksud dan tujuan yang disampaikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang disampaikan oleh bapak hendri yang mengatakan bahwa,

“Di dalam melaksanakan *zoom meeting* bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya atau masukan kepada Pemerintah Kota harus dengan hal yang positif dan tidak merugikan salah satu pihak. Seperti , masyarakat yang ingin mengetahui pelayanan pemerintah serta tanggapan atau solusi dari jajaran OPD dan 47 kelurahan, ada juga komunitas, LPM, RT/RW dan masyarakat bahkan perantau terkait tentang permasalahan yang sedang beredar di lingkungan masyarakat. Memaparkan pertanyaan dan berdiskusi bersama walikota dan diteruskan ke kadis PU sehingga langsung di eksekusi dan masyarakat langsung menerima jawaban atau solusi dari masing-masing OPD.” (Hendri, 2023).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya kegiatan *zoom meeting* masyarakat mampu meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan publik dan membuka wawasan terkait dengan permasalahan yang mampu meningkatkan pola pikir masyarakat.

d. Media yang digunakan

Media merupakan alat ataupun sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Beberapa pakar psikologi yang memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah panca indra manusia, seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima panca indra tersebut selanjutnya akan diproses dalam pikiran manusia untuk mengatur atau mengontrol dalam menentukan sikap terhadap sesuatu, sebelum ditunjukkan melalui tindakan.

Dalam pembahasan ini penulis akan memaparkan hasil dari wawancara yang penulis dapatkan selama melakukan penelitian terkait dengan program RIDA. Dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh jajaran Organisasi Perangkat Daerah dengan penyampaian pesan secara langsung adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui media komunikasi online seperti *zoom*

*meeting* . Yang biasa dilakukan dengan percakapan atau dialog tanpa adanya perantara. Contohnya ketika komunikator dan komunikan berada dalam waktu, tempat, dan situasi yang sama akan mendapatkan respon atau feedback secara langsung, sehingga komunikasi yang dilakukan lebih efektif dan efisien.

Komunikasi langsung adalah salah satu dukungan dalam proses penyampaian informasi, dalam media langsung mempunyai peran yang penting dalam mencapai tujuan tersebut, karena melakukan dialog langsung atau diskusi langsung bersama target sasaran, respon yang diberikan akan terlihat langsung oleh komunikator. Seperti yang disampaikan oleh bapak Junaidi yaitu:

“Untuk meningkatkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi terhadap masyarakat salah satunya dengan komunikasi langsung yang dilakukan melalui media komunikasi online yaitu zoom meeting dalam program yang dilaksanakan sebagai wadah sehingga ketika masyarakat mempunyai keluhan ataupun menyampaikan aspirasinya terkait permasalahan yang di sampaikan dengan adanya Tanya jawab dan dialog, mendapatkan respon atau feedback secara langsung.” (Junaidi, 2023).

Dari hasil wawancara diatas yaitu dalam memberikan informasi kepada seseorang atau kelompok media komunikasi sangat diperlukan dalam proses penyampaian pesan. Media langsung menjadi salah satu yang sangat efektif dalam menyampaikan informasi karena dalam berkomunikasi dapat langsung melihat respon dan tanggapan terhadap pertanyaan yang diberikan oleh komunikan secara langsung. Dalam penggunaan media untuk menyampaikan Program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA) menggunakan komunikasi secara langsung (face to face) melalui media *online zoom meeting*.

e. Efek yang ditimbulkan

1) Efek Kognitif

Pengetahuan efek bisa terjadi dalam bentuk perubahan pendapat yang terjadi apabila adanya perubahan penilaian terhadap suatu objek karena adanya informasi yang lebih baru. Efek kognitif biasanya dapat dilihat dari pengetahuan komunikan dan pandangan komunikan terhadap suatu informasi, sesudah dan sebelum menerima pesan. Seperti hasil dari wawancara dengan bapak Khalid Zamri mengatakan bahwa:

“Terkait dengan program inovasi Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga dengan terobosan dan inovasi yang dilakukan ini memang dizaman digitalisasi saat ini bagaimana kita memanfaatkan akses teknologi informasi agar dapat mendukung segala bentuk program pemerintah dan harapannya nanti bagaimana dengan program ini menjadi saluran dan corong bagi masyarakat untuk menyalurkan apa yang menjadi kebutuhannya dan apa juga yang menjadi program Pemerintah agar kegiatan-kegiatan yang ada di Pemerintah Daerah dapat tersampaikan kepada masyarakat kemudian masyarakat dengan segala kebutuhan dan apa yang menjadi kendala baik itu pembangunan sumber daya manusia kemudian pembangunan sarana prasarana, infrastruktur artinya dengan terobosan ini harapannya masyarakat dapat menyampaikan langsung kepada Pemerintah Daerah melalui masing-masing OPD sesuai dengan kewenangannya. Alhamdulillah setiap pengetahuan yang diberikan mengenai masalah-masalah yang ada, kita langsung bisa mengetahui bagaimana solusi dari masalah tersebut dan tindak lanjut dari setiap permasalahan baik itu dilapangan maupun dari segi administrasi perkantoran dengan harapan segala bentuk persoalan ditengah-tengah masyarakat dapat ditindak lanjuti oleh Pemerintah sehingga terciptalah pengelolaan pemerintah yang baik dan benar.”

Dengan adanya informasi pelayanan publik yang disampaikan kepada komunikan menjadi tahu dan memiliki pengetahuan luas terkait permasalahan yang dihadapi. Sehingga informasi tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi pikiran komunikan dan dari informasi tersebut pengetahuan komunikan akan bertambah. Ketika bertambahnya suatu pengetahuan maka keingintahuan terhadap sesuatu akan semakin meningkat. Hal itulah yang menjadikan adanya tindakan atau perasaan tertentu untuk mencari informasi lebih lanjut. Jadi informasi yang disampaikan efek pertama yang timbul dari dalam diri masyarakat adalah pengetahuan mengenaipesan yang disampaikan.

## 2) Efek Afektif

Perubahan sikap internal pada diri seseorang dalam bentuk prinsip sebagai hasil evaluasi yang dilakukan terhadap suatu objek baik terdapat dari dalam maupun diluarnya. Efek ini memberikan perasaan pada suatu isi

misalnya suka atau tidaknya setelah komunikasi menerima pesan tersebut. Efek ini lebih kepada perasaan yang ditimbulkan komunikasi setelah mendapatkan informasi, apakah perasaan senang, sedih, suka atau tidak, bahkan bahagia. Contohnya ketika komunikasi menerima informasi dari pemerintah akan memperlihatkan ekspresi atau perasaan terhadap informasi tersebut, seperti komunikasi sangat antusias setelah menerima informasi yang disampaikan atau malah bersikap acuh tak acuh. Sama halnya seperti apa yang disampaikan oleh bapak Khalid Zamri:

“Setelah louncing awal tahun 2023 dan disosialisasikan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat bisa menerima program ini karena merupakan terobosan dari Pemerintah untuk bisa menerima segala bentuk keluhan dari masyarakat agar bisa ditindaklanjuti secara efektif dan efisien oleh Pemerintah Kota Payakumbuh. Jadi apa yang telah diterima oleh masyarakat melalui program RIDA ini sudah lebih baik artinya selain saluran menyampaikan aspirasi melalui kegiatan musyawarah rencana pembangunan tapi dengan media RIDA ini segala bentuk keluhan dapat diinterfeksi oleh Pemerintah sehingga bisa meningkatkan fasilitasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Kami sangat berapresiasi positif terhadap program yang dibuat pemerintah dengan adanya terobosan ini telah memberikan manfaat yang banyak kepada dukungan bagaimana kita melayani masyarakat ditingkat bawah dan kelurahan, ini dapat terus dilanjutkan kemudian harapannya dengan berbagai modifikasi dibidang teknologi informasi ini mungkin akan terus dapat diberikan berbagai macam terobosan baru sehingga kita tidak hanya sekedar untuk bertatap muka melalui zoom meeting mudah mudahan ruang diskusi publiknya akan semakin luas dari segi wanaca, pembahsan, materi, dan tindaklanjutnya pun sendiri dapat terukur untuk penyelesaian setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.”( Khalid Zamri, 2023).

### 3) Efek Behavioral

Perubahan ini terjadi dalam bentuk tindakan pesan yang disampaikan mampu memberikan dampak atau efek pada diri komunikasi dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan. Setelah komunikasi mengetahui suatu pesan tahapan selanjutnya yaitu komunikasi akan melakukan tindakan pada pesan

tersebut. Perubahan itu ditandai dengan tindakan yang dilakukan komunikasikan yang berhubungan dengan niat, tekad, upaya dan usaha oleh komunikasikan untuk mengikuti program RIDA ini dapat dilihat dari antusias masyarakat yang ikut serta dalam program ini. Seperti hasil wawancara saya dengan kak Putri bahwa:

“Setelah saya mengetahui adanya program ini dan ikut serta dalam program memberikan pengalaman tentang bagaimana tindak lanjut dari setiap proses pengaduan yang dilaporkan melalui program RIDA ini dapat dicarikan solusinya terkait permasalahan yang diajukan sehingga kita bisa langsung tahu tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah”  
Sebagaimana yang diungkapkan oleh kak Ratih bahwa:

“Dengan adanya program ini memberikan solusi terkait permasalahan yang terjadi serta bisa mengetahui tindakan apa yang akan dilakukan pemerintah selanjutnya. Program RIDA ini salah satu yang dibuat oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan masalah kepada pemerintah dan dapat dilihat langsung bagaimana tanggapan yang diberikan atas solusi dari permasalahan yang ada.”

Maka dari itu, dalam penelitian ini ada tiga efek yang terjadi dalam Strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam Program Ruang Informasi dan Dialog Bersama Warga Payakumbuh (RIDA) yaitu efek kognitif, efek afektif, dan efek behavioral.

## **2) Hambatan Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam Program RIDA**

Dalam proses komunikasi dikatakan berhasil jika pesan yang disampaikan oleh komunikator diterima secara lengkap dan jelas oleh komunikasikan serta dipahami secara tepat. Namun ada kalanya proses komunikasi tersebut tidak berjalan dengan lancar karena adanya hambatan komunikasi yang terjadi selama pelaksanaan program RIDA. Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Strategi Komunikasi Walikota Payakumbuh dalam Program Ruang Informasi dan Dialog (RIDA) Bersama Warga Payakumbuh, peneliti menemukan beberapa kendala yang menjadi hambatan dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan yaitu hambatan semantik dan hambatan dari proses komunikasi.

a. Hambatan semantik

Hambatan semantik adalah hambatan komunikasi dalam konteks penyampaian pesan secara efektif. Semantik lebih mengarah pada pengungkapan suatu hal lewat bahasa dan kata-kata. Dalam proses komunikasi, hambatan semantik diartikan sebagai penafsiran yang keliru atau kesalahpahaman dalam menangkap sebuah makna yang dikirimkan oleh komunikator atau komunikan. Seperti hasil wawancara saya dengan bapak Khalid:

“Ketika masyarakat menyampaikan permasalahan serta solusinya tidak seluruhnya bisa dipahami oleh masyarakat karna beraneka ragam latar belakang masyarakat yang mengikuti kegiatan RIDA ini. Waktu pelaksanaan program RIDA tepat pada jam operasional kantor sehingga membuat perhatian kadang bisa terbagi di saat ada masyarakat yang butuh pelayanan di kantor. Sehingga masyarakat kurang menangkap apa yang disampaikan oleh pengirim pesan.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator sehingga tidak seluruh pesan bisa dipahami masyarakat. Terutama dari beraneka ragam latar belakang masyarakat membuat lambatnya daya tanggap dalam memahami isi pesan yang diberikan. Dan waktu pelaksanaan program RIDA yang dilakukan pada jam kerja membuat kurangnya perhatian yang lebih kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dalam menyampaikan pesan komunikator terlalu cepat berbicara, kurang jelas membuat penyampaian pesannya terhambat sehingga masyarakat sulit memahaminya. Oleh karena itu, dalam melakukan komunikasi sebaiknya menggunakan kata-kata denotatif yaitu kata yang mengandung makna sebagaimana terkandung dalam kamus dan diterima secara umum oleh masyarakat dalam budaya dan bahasa yang sama. Untuk menghilangkan hambatan semantik dalam komunikasi seorang komunikator harus mengucapkan pernyataan dengan jelas, tegas, tepat, memilih kata-kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah dan disusun dalam kalimat sistematis dan mudah dimengerti.

b. Hambatan dari proses komunikasi

Merupakan hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor manusia, seperti emosi, prasangka pribadi, persepsi, ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan, dan lain sebagainya. Hambatan dari pengirim pesan seperti



pesan yang dikirimkan komunikator dirasa belum jelas menurut komunikan, penggunaan bahasa yang terlalu sulit, kata-kata ambigu.

Pemaknaan simbol yang berbeda antara komunikator dan komunikan, gangguan sinyal radio sehingga suara terputus-putus dan pendengar tidak bisa menyimak informasi yang disampaikan, komunikan memaknai pesan atau informasi yang diterimanya berbeda dengan konteks sebenarnya yang disampaikan komunikator, komunikan kurang memperhatikan dan mendengarkan pesan yang dikirim komunikator, serta komunikan menanggapi pesannya dengan keliru tanpa berupaya mencari informasi lebih lanjut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Khalid bahwa:

“Keterbatasan komunikasi di daring *via zoom* membuat ketidakjelasan suara dari komunikan karena permasalahan koneksi. Masyarakat kurang memperhatikan dan tidak fokus dengan apa yang telah arahkan. Kemudian persepsi dari masyarakat yang cenderung objektif dari sudut pandang kepentingan yang bersangkutan serta persepsi selektif sehingga tujuan dari informasi pemateri RIDA bertolak belakang dengan faktanya (Khalid Zamri, 2023).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan dalam melakukan komunikasi hal penting yang harus diperhatikan yaitu pesan yang dikomunikasikan harus dipertimbangkan bahwa pesan itu dapat diterima secara indrawi dalam arti kata bebas dari hambatan koneksi jaringan. Untuk mengatasi hambatan tersebut dapat dilakukan dengan cara komunikator atau pengirim pesan dapat mengulang-ulang kata-kata yang dianggap penting supaya komunikan atau lawan bicara dapat paham dan mengerti dengan apa yang komunikator sampaikan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Program Ruang Informasi dan Dialog (RIDA) bersama Warga Payakumbuh, komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh pemerintah. Pesan yang disampaikan dalam program RIDA menggunakan dua bahasa, Bahasa Indonesia dan Bahasa Minang, untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh masyarakat dengan beragam latar belakang. Pesan yang disampaikan berkaitan dengan visi dan misi program, seperti mengatasi masalah inflasi dan penyalahgunaan narkoba. Komunikator, seperti Walikota Payakumbuh, berperan penting dalam penyampaian pesan dan

harus memahami audiens dengan baik. Target sasaran program RIDA melibatkan masyarakat, komunitas, serta berbagai pihak terkait permasalahan yang ada.

Media yang digunakan dalam program ini adalah komunikasi langsung melalui media online, khususnya zoom meeting. Dalam proses komunikasi, ada tiga efek yang dapat terjadi: efek kognitif (perubahan pengetahuan), efek afektif (perubahan sikap dan perasaan), dan efek behavioral (perubahan perilaku). Komunikasi langsung melalui zoom meeting memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memahami permasalahan, solusi yang ditawarkan, dan tindakan yang akan diambil oleh pemerintah.

Namun, dalam pelaksanaan program RIDA juga terdapat hambatan komunikasi, seperti hambatan semantik yang melibatkan ketidakpahaman masyarakat terhadap pesan yang disampaikan, kurangnya perhatian pada waktu pelaksanaan program, dan penggunaan bahasa yang kurang jelas. Selain itu, terdapat hambatan dari proses komunikasi, seperti keterbatasan koneksi internet yang menyebabkan gangguan dalam komunikasi daring via zoom meeting, persepsi yang berbeda antara komunikator dan komunikan, serta kurangnya fokus dan perhatian dari komunikan. Untuk mengatasi hambatan ini, penting bagi komunikator untuk menyampaikan pesan dengan jelas, mengulang pesan yang dianggap penting, dan berusaha memahami audiens dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, program RIDA memiliki potensi besar untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat Payakumbuh, tetapi juga menghadapi sejumlah tantangan dalam memastikan komunikasi yang efektif. Dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, program ini dapat lebih berhasil dalam mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan.

## DAFTAR REFERENSI

- Yusuf, M. (2014). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan* (Edisi 1). Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Marfu'ah, U. (2017). Strategi komunikasi dakwah berbasis multikultural. *Islamic Communication Journal*, 2(1), 149.
- Ariyanto, E. (2020). *Pengantar ilmu komunikasi: Sejarah, hakikat dan proses* (Edisi 1). Yogyakarta: Diva Press.
- Pratiwi, S. R., Dida, S., & Sjafirah, N. A. (2018). Strategi komunikasi dalam membangun awareness wisata halal di Kota Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.24198/jkk.v6i1.12985>

Susanti, H. A. (2015). Strategi komunikasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). *Jurnal Aspikom*, 2(4), 247. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v2i4.75>

Effendy, O. U. (1992). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek* (Edisi 1). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Suryadi, A. (2018). *Strategi komunikasi: Sebuah analisis teori dan praktis di era global* (Edisi 1). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Wawancara dengan Hendri Saputra, 15 Mei 2023, di Kantor Walikota.

Wawancara dengan Junaidi, 03 Oktober 2023, di Kantor Walikota.

Wawancara dengan Khalid Zamri, 03 Oktober 2023, di Kantor Lurah Koto Tengah Payakumbuh.

Wawancara dengan Indri Yani Putri, 03 Oktober 2023, di Kantor Walikota Payakumbuh.