

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah dan profil Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang

Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom. Untuk melaksanakan kegiatan pembangunan pada bidang pelestarian lingkungan hidup, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Serang yang kemudian diubah dengan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 18 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Serang.

Pada Tahun 2004, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) .

Pada Tahun 2011, nomenklatur Kantor Lingkungan Hidup Kota Serang diubah menjadi Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011. Sedangkan Tupoksi diatur pada Peraturan Walikota Nomor 18 tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Serang.

4.1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389).
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan dan Pembangunan Nasional.
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844).
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438).
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741).
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Serang.

10. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Serang.
11. Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2014 tentang RPJMD Kota Serang Tahun 2014-2018.
12. Peraturan Walikota Serang Nomor 47 Tahun 2013 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Dinas Lingkungan Hidup Daerah Kota Serang.

4.1.3 Visi Dan Misi

Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup Kota Seerang dapat dipahami sebagai berikut:

Visi:

“Bersama Menjaga Kualitas Lingkungan Hidup Kota Serang”

Misi:

1. Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas BLHD.
2. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan pengelolaan sumberdaya alam,.
3. Meningkatkan kemampuan, kesadaran, kepedulian, dan partisipasi para pemangku kepentingan terhadap fungsi lingkungan hidup

4.1.4 Logo DLH Kota Serang



Gambar 4.1 Logo DLH Kota Serang

4.1.5 Tampilan Social Media Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang

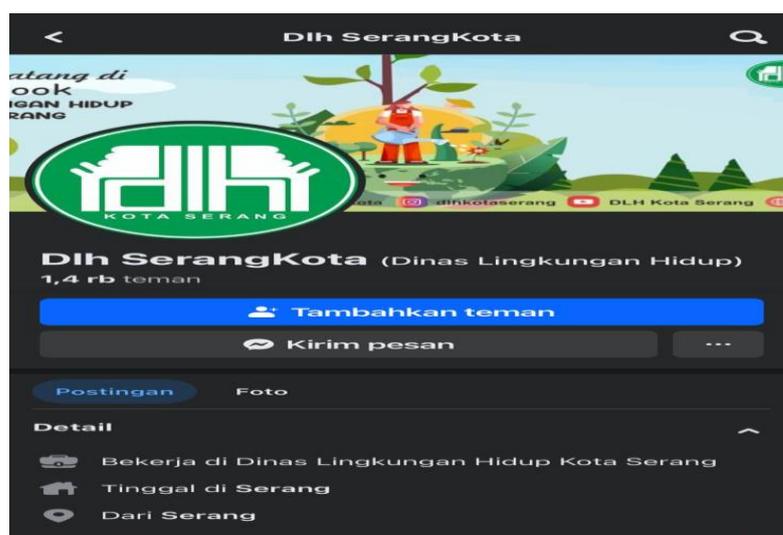
Sebagai salah satu sarana komunikasi dan edukasi yang penting, media sosial Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berperan dalam menyampaikan informasi terkait kebijakan, program, dan kegiatan pengelolaan lingkungan kepada masyarakat. Berikut beberapa tampilan media sosial DLH Kota Serang:

1. Tampilan Instagram DLH Kota Serang



Gambar 4.2 Tampilan Instagram Dlh Kota Serang
Sumber. <https://www.instagram.com/dlhkotaserang/>

2. Tampilan Facebook DLH Kota Serang



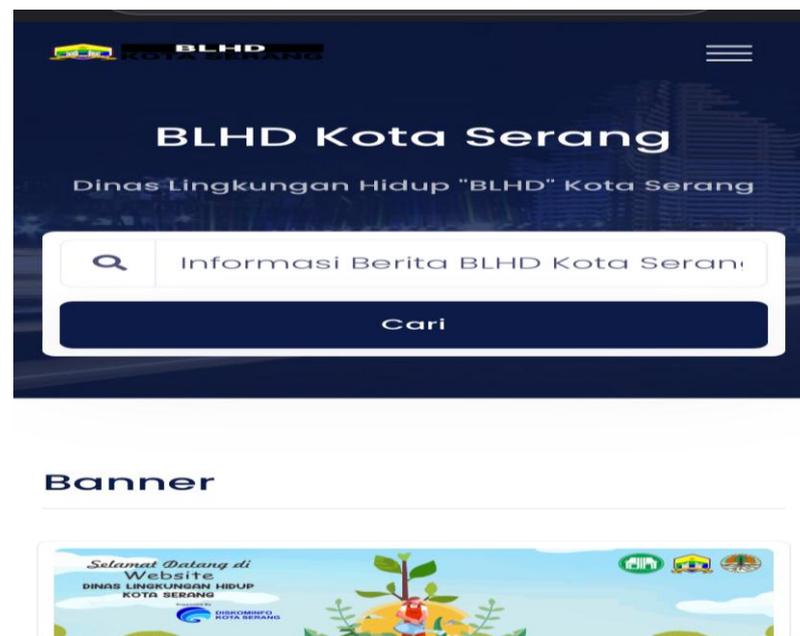
Gambar 4.3 Tampilan Facebook Dlh Kota Serang
Sumber. <https://www.facebook.com/dinas.lingkungan.71>

3. Tampilan Youtube DLH Kota Serang



Gambar 4.4 Tampilan Youtube Dlh Kota Serang
Sumber. <https://youtube.com/@dlhkotaserang/>

4. Tampilan Website DLH Kota Serang



Gambar 4.5 Tampilan Website Dlh Kota Serang
Sumber. <https://blhd.serangkota.go.id/>

4.1.6 Program DLH Kota Serang

Program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan dan sub kegiatan yang dilaksanakan oleh BLHD Kota Serang untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh regulasi UU No. 25 Tahun 2004 Pasal 1 ayat 16, dan PP No. 8 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 13. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 lampiran A.VII, maka program untuk lingkungan hidup adalah sebagai berikut;

- a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
- b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur
- d. Program Peningkatan Kapasitas Sumberdaya Aparatur
- e. Program Peningkatan pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
- f. Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Persampahan
- g. Program Pengendalian Pencemaran dan Perusakan Lingkungan Hidup
- h. Program Perlindungan dan Konservasi Sumber Daya Alam
- i. Program Rehabilitasi dan Pemulihan Cadangan Sumber Daya Alam
- j. Program Peningkatan Kualitas dan Akses Informasi Sumberdaya Alam dan Lingkungan Hidup
- k. Program Peningkatan Pengendalian Polusi
- l. Program Pengembangan Ekowisata dan Jasa Lingkungan di Kawasan-kawasan Konservasi Laut dan Hutan
- m. Program Pengelolaan Mutu Laboratorium Lingkungan
- n. Program Pengelolaan dan Rehabilitasi Ekosistem Pesisir dan Laut
- o. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Pengelolaan Lingkungan Hidup

4.1.7 Tugas Pokok Dinas Lingkungan Hidup

Tugas yang diemban oleh Dinas Lingkungan Hidup Daerah (BLHD) Kota Serang menjadi unit kerja dilingkungan Pemerintah Kota Serang yang merupakan unsur pelaksana tugas Walikota di bidang lingkungan hidup yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan. Adapun Tugas pokok Dinas Lingkungan Hidup Kota

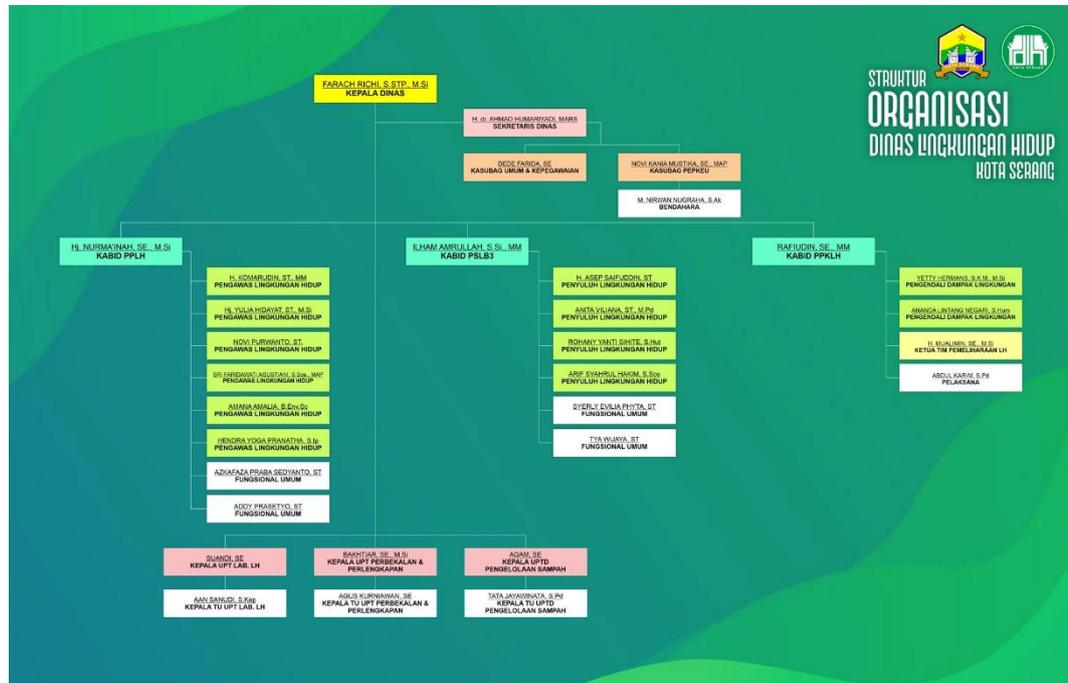
Serang adalah membantu Walikota Serang dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah dalam bidang pengawasan dan pengendalian lingkungan, pemantauan dan pemulihan kualitas lingkungan serta pengevaluasian.

4.1.8 Lokasi DLH Kota Serang



Gambar 4.6 Lokasi DLH Kota Serang
Sumber. <https://blhd.serangkota.go.id/>

4.1.7 Struktur Organisasi DLH Kota Serang



Gambar 4.7 Struktur Organisasi DLH Kota Serang

Sumber: <https://blhd.serangkota.go.id/>

4.2 Hasil Penelitian

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.

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

4.2.1.1 Memberi informasi kepada masyarakat

Memberi informasi kepada masyarakat adalah proses penyampaian data, fakta, dan pengetahuan dari lembaga atau instansi pemerintah kepada masyarakat luas. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai berbagai isu, termasuk kebijakan publik, program-program pemerintah, dan informasi yang relevan dengan kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pengelolaan sampah, memberikan informasi kepada masyarakat menjadi hal penting untuk menciptakan kesadaran dan perubahan perilaku dari masyarakat.

Memberi informasi kepada masyarakat adalah langkah awal dalam membangun komunikasi yang tepat antara pemerintah dan masyarakat. Informasi yang jelas dan terstruktur memungkinkan masyarakat untuk memahami hak-hak dan kewajibannya, serta kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Dalam hal ini, pengelolaan sampah menjadi salah satu aspek penting yang sering diabaikan oleh masyarakat. Dengan memberikan informasi yang tepat, pemerintah dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengelola dan mengurangi sampah. Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan pengelolaan sampah. Berikut penjelasan lebih lengkapnya:

1. Jenis Informasi Yang Disampaikan Terkait Pengelolaan Sampah

Jenis informasi yang disampaikan berkaitan dengan berbagai kategori atau tipe informasi yang dapat dikomunikasikan dalam suatu konteks tertentu, seperti dalam organisasi, media, atau situasi komunikasi lainnya. Pemahaman tentang jenis-jenis informasi ini penting untuk memastikan bahwa komunikasi tepat dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang telah menyampaikan beberapa jenis informasi tentang pengelolaan sampah kepada masyarakat, diantaranya memberikan edukasi tentang pemilahan sampah organik dan anorganik, serta kampanye yang mendorong kesadaran masyarakat dalam pengurangan plastik sekali pakai dan lokasi tempat pembuangan sampah yang benar dan seminar

tentang pengelolaan sampah. Seperti yang dijelaskan oleh key informan sebagai berikut:

“Informasi yang sering disampaikan kepada masyarakat itu ada edukasi tentang pemilahan sampah, di mana masyarakat diajarkan untuk membedakan antara sampah organik dan anorganik. Selain itu, ada juga kampanye yang bertujuan untuk mendorong kesadaran masyarakat dalam pengurangan penggunaan plastik sekali pakai. Masyarakat juga diberi informasi mengenai lokasi tempat pembuangan sampah yang benar serta Kegiatan sosialisasi atau seminar tentang pengelolaan sampah yang baik dan dampaknya terhadap lingkungan juga sering dilakukan.” (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Hal tersebut juga dijelaskan dan ditambahkan oleh informan 1 yang mengatakan bahwa DLH Kota Serang menjelaskan pentingnya memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah. DLH sering kali menyampaikan informasi terkait jadwal pengambilan sampah, cara pemilahan sampah, serta program-program terbaru yang akan dilaksanakan. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Dinas Lingkungan Hidup sering menyampaikan informasi tentang jadwal pengambilan sampah, cara pemilahan sampah, dan program-program terbaru DLH dalam pengelolaan sampah kepada masyarakat. Selain itu, DLH juga memberikan informasi mengenai kepatuhan terhadap peraturan daerah tentang pengelolaan sampah.” (Wawancara Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Hal serupa juga disampaikan dan ditambahkan oleh Triangulator selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah yang mengatakan bahwa selain jenis informasi yang disampaikan diatas, DLH juga memberikan informasi tentang dampak pengelolaan sampah yang tidak baik terhadap lingkungan dan kesehatan. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“DLH menyampaikan berbagai informasi seperti jadwal pengambilan sampah, cara pemilahan sampah, lokasi tempat pembuangan sampah, dan program-program pengelolaan sampah yang sedang berjalan, juga memberikan informasi tentang dampak pengelolaan sampah yang tidak baik terhadap lingkungan dan kesehatan”. (Wawancara Agam, S.E, 29 Agustus 2024).

Keberagaman jenis informasi yang disampaikan menunjukkan bahwa DLH Kota Serang telah berupaya untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada

masyarakat tentang berbagai aspek pengelolaan sampah. Ini mencakup tidak hanya aspek teknis seperti jadwal dan cara pemilahan sampah, tetapi juga aspek regulasi dan dampak lingkungan yang lebih luas.

2. Saluran Komunikasi Yang Digunakan

Dalam era informasi yang semakin maju, komunikasi yang tepat menjadi kunci dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang menyadari pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan lingkungan hidup, sehingga DLH telah mengembangkan berbagai saluran komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat waktu. Melalui penggunaan saluran-saluran ini, DLH berupaya untuk menjangkau masyarakat dari berbagai kalangan, menambah pemahaman masyarakat tentang isu-isu lingkungan, serta mendorong partisipasi aktif dalam program-program yang diusung.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh key informan sebagai berikut:

“Dinas Lingkungan Hidup menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi, termasuk media sosial resmi DLH, website pemerintah daerah, dan juga melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat melalui pertemuan warga dan seminar”. (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Hal tersebut juga dijelaskan dan ditambahkan oleh informan 1 yang mengatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup telah memanfaatkan media sosial dalam upaya menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk mendukung komunikasi yang lebih interaktif. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Kami menggunakan beragam saluran komunikasi, termasuk media sosial seperti Instagram, facebook, Youtube dan website resmi, Ini membantu kami menjangkau audiens yang lebih luas dengan cara yang lebih interaktif”. (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Hal serupa juga ditambahkan oleh informan 2 yang mengatakan bahwa Selain informasi disampaikan melalui media sosial, website resmi, serta seminar dan

kegiatan langsung. Terkadang DLH juga melakukan penyebaran surat untuk menjangkau masyarakat secara langsung. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

"Informasi yang disampaikan kadang lewat media sosial, website, dan ada seminar atau kegiatan langsung. Kadang-kadang juga nyebarin surat." (Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Penggunaan berbagai saluran komunikasi ini menunjukkan upaya DLH Kota Serang untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan preferensi media yang berbeda-beda. Kombinasi antara media digital dan komunikasi langsung memungkinkan penyebaran informasi yang lebih luas. Dalam hal ini, pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Facebook, Website dan Youtube tidak hanya mempercepat proses informasi, tetapi juga menciptakan interaksi yang lebih dinamis antara DLH dan masyarakat.

4.2.1.2 Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat

Persuasi adalah proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, keyakinan, atau perilaku seseorang atau sekelompok orang. Dalam konteks mengubah sikap dan perilaku masyarakat, persuasi menjadi alat yang sangat penting untuk menciptakan perubahan sosial yang positif. Pada persuasi, target audiens memiliki pilihan untuk menerima atau menolak pesan yang disampaikan. Tujuan utamanya adalah membuat audiens secara sukarela mengadopsi sikap atau perilaku baru berdasarkan argumentasi dan bukti yang meyakinkan. berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai persuasi yang dilakukan DLH Kota Serang untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat.

1. Strategi Persuasi Yang Digunakan

Dalam menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat, peran aktif masyarakat menjadi hal penting dalam keberhasilan pengelolaan sampah. Menyadari hal ini, pemerintah daerah perlu menerapkan strategi persuasi yang tepat dan sesuai untuk mendorong partisipasi warga dalam menjaga kebersihan lingkungan. Strategi persuasi yang tepat dapat mengubah pola pikir dan perilaku masyarakat, sehingga secara sukarela masyarakat dapat terlibat dalam berbagai program pengelolaan sampah.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah menjalankan beberapa program untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan sampah dan melibatkan figur-figur penting untuk memotivasi partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Seperti yang dijelaskan oleh Key Informan sebagai berikut:

"DLH menjalankan kegiatan "Aksi Bersih Negeri" dan beberapa sosialisasi tentang kebersihan yang melibatkan gubernur, walikota dan tokoh masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk memotivasi partisipasi dari masyarakat." (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Hal tersebut juga dijelaskan dan ditambahkan oleh informan 1 yang mengatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup telah mengembangkan dan menerapkan beberapa strategi komunikasi untuk mendorong kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah. Selain menjalankan kegiatan "Aksi Bersih Negeri", DLH juga melakukan ajakan langsung kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan bersih-bersih, dan memanfaatkan pengaruh influencer lokal. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

"Strategi yang kami gunakan meliputi kampanye kesadaran lingkungan, seperti "Aksi Bersih Negeri", serta ajakan langsung kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan bersih-bersih. Kami juga melakukan pendekatan melalui influencer lokal untuk menyebarkan pesan kami lebih luas". (Wawancara Ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Hal serupa juga ditambahkan oleh informan 2 yang mengatakan bahwa DLH melaksanakan kampanye lingkungan serta sosialisasi yang melibatkan masyarakat secara langsung. Dan mengundang warga untuk ikut serta dalam kegiatan bersih-bersih lingkungan. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

"DLH mengadakan kampanye lingkungan, sosialisasi, dan undang warga untuk ikut bersih-bersih. Kadang juga mengajak tokoh masyarakat biar lebih menarik perhatian". (Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Upaya Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dalam menerapkan strategi persuasi dan melibatkan masyarakat secara aktif menunjukkan komitmen yang kuat untuk menciptakan lingkungan yang lebih baik. Pendekatan yang beragam, mulai dari kampanye langsung, kolaborasi dengan berbagai pihak, menjadi landasan

penting dalam membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah dan kebersihan lingkungan.

2. Respons Masyarakat Terhadap Upaya Persuasi

Persuasi merupakan salah satu teknik komunikasi yang umum digunakan untuk memengaruhi sikap dan perilaku individu atau kelompok. Dalam hal ini, respons masyarakat terhadap upaya persuasi menjadi sangat penting untuk diketahui, karena dapat mencerminkan sejauh mana pesan yang disampaikan oleh pemerintah berhasil menyentuh hati dan pikiran masyarakat sehingga mengubah sikap dan perilakunya

Tanggapan masyarakat terhadap upaya persuasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup sangat beragam. Hal ini tercermin dari beragam reaksi dan partisipasi masyarakat dalam berbagai program yang dilaksanakan oleh DLH. Namun secara umum, respons masyarakat terhadap kebijakan pengelolaan sampah sangat positif. Banyak masyarakat mulai menunjukkan keterlibatan yang aktif dalam berbagai kegiatan terkait pengelolaan sampah. Sebagaimana dijelaskan oleh Informan 1 sebagai berikut:

"Secara keseluruhan, respons masyarakat sangat positif. Banyak yang mulai aktif dalam kegiatan pengelolaan sampah. Namun, masih ada tantangan dari masyarakat tertentu yang kurang responsif, sehingga DLH perlu terus mencari cara untuk menjangkaunya". (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Selain itu Informan 2 mengatakan Meskipun sebagian besar masyarakat merespons positif dan aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan, masih terdapat masyarakat yang bersikap acuh tak acuh. hal ini dijelaskan sebagai berikut:

"Biasanya masyarakat merespons positif, tapi ada juga yang masih acuh tak acuh. Yang aktif sering ikut kegiatan, tapi ada yang cuma lihat aja." (Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Triangulator selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah mengatakan bahwa sebagian masyarakat masih membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam mengenai beberapa kebijakan yang disampaikan pemerintah. Hal ini diijelaskan sebagai berikut:

"Secara umum, masyarakat merespons positif terhadap cara DLH menyampaikan informasi. Namun, DLH juga menerima masukan

bahwa beberapa kebijakan masih perlu penjelasan lebih lanjut. DLH selalu terbuka untuk pertanyaan dan klarifikasi dari masyarakat, baik melalui media sosial maupun pertemuan langsung”. (Wawancara bapak Agam, S.E, 29 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara dengan Informan, 1, 2 dan Triangulator di atas dapat diketahui bahwa respons masyarakat terhadap upaya persuasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) menunjukkan kecenderungan positif, Mayoritas masyarakat mulai menunjukkan keterlibatan aktif dalam kegiatan pengelolaan sampah, mencerminkan penerimaan yang baik terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya persuasi yang dilakukan DLH, seperti kampanye, sosialisasi dan program kerja sama, telah berhasil mencapai sebagian besar masyarakat.

4.2.1.3 Menyelaraskan Sikap Dan Tindakan Lembaga Dengan Masyarakat

Atau Sebaliknya

Menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat merupakan suatu keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik yang tepat dan responsif. partisipasi masyarakat dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan kebijakan, sangat penting bagi pemerintah untuk tidak hanya merumuskan kebijakan yang baik, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam hal pengelolaan lingkungan, terutama dalam menangani masalah sampah, hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat menjadi yang diutamakan. Ketika lembaga pemerintah dapat melakukan komunikasi yang baik dan bekerja sama dengan masyarakat, maka inisiatif yang dilakukan akan lebih mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat. berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai DLH Kota Serang menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat atau sebaliknya.

1. Keselarasan Antara Kebijakan Pemerintah Dan Kebutuhan Masyarakat

Kebijakan yang disusun oleh pemerintah harus mencerminkan aspirasi dan kebutuhan yang nyata dalam masyarakat agar dapat memberikan manfaat yang maksimal. Ketika ada kesenjangan antara apa yang direncanakan oleh pemerintah

dan apa yang diinginkan oleh masyarakat, maka akan muncul berbagai kendala yang dapat menghambat kemajuan serta kesejahteraan.

Kesesuaian antara kebijakan pengelolaan sampah dan kebutuhan masyarakat tidak hanya berkontribusi pada perbaikan kinerja program yang ada, tetapi juga membantu mendorong kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga lingkungan. Untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil benar-benar mencerminkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berkomitmen untuk mendengarkan suara warga secara langsung. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mengadakan forum diskusi publik yang menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pandangan dan masukan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Key Informan sebagai berikut:

“Dinas Lingkungan Hidup mengadakan forum diskusi publik dan survei untuk mendengarkan aspirasi masyarakat. Hasil dari kegiatan ini dijadikan bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan”.
(Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si, 28 Agustus 2024).

Hal tersebut juga dijelaskan dan ditambahkan oleh informan 1 yang mengatakan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu disesuaikan agar kebijakan yang diterapkan lebih sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“DLH terus mengadakan dialog dengan masyarakat untuk mengevaluasi keselarasan kebijakan. Sebagian besar kebijakan dirancang berdasarkan masukan dari masyarakat, tetapi memang disadari bahwa ada beberapa area yang perlu penyesuaian agar lebih tepat sasaran”. (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Selain itu Informan 2 mengatakan Meskipun terdapat beberapa aspek yang telah sesuai dengan harapan masyarakat, namun, masih terdapat hal-hal yang belum memenuhi standar atau kebutuhan masyarakat. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Ada yang sesuai ada yang tidak, intinya pemerintah harus terus memperbaiki semua yang belum sesuai”. (Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Triangulator selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah mengatakan bahwa Pemerintah menjaga konsistensi antara kebijakan yang ditetapkan dengan pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Jika terjadi perubahan kebijakan, pemerintah segera memperbarui seluruh materi komunikasi. guna menghindari kebingungan

dan memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai kebijakan yang ada. hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Dinas Lingkungan Hidup selalu berusaha menjaga konsistensi antara kebijakan yang ditetapkan dengan pesan yang disampaikan. Setiap pesan komunikasi diselaraskan dengan kebutuhan. Jika ada perubahan kebijakan, akan segera memperbarui semua materi komunikasi untuk menghindari kebingungan di masyarakat”. (Wawancara bapak Agam, S.E, 29 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa mencapai keselarasan antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat merupakan suatu proses yang berkelanjutan dan memerlukan keterlibatan aktif dari kedua belah pihak. Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk mendengarkan aspirasi masyarakat, seperti forum diskusi publik, yang menunjukkan perhatian dan komitmen DLH dalam menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

4.2.2 Komunikasi Kebijakan Yang Dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang.

Komunikasi kebijakan mencakup berbagai aspek yang dapat mempengaruhi pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga lain. Dalam hal ini, transmisi informasi yang tepat, kejelasan penyampaian pesan, dan konsistensi dalam komunikasi sangat penting. berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai Komunikasi Kebijakan yang dilakukan DLH Kota Serang:

4.2.2.1 Transmisi

Transmisi merupakan tahap dasar dalam proses komunikasi kebijakan, dimana informasi mengenai kebijakan publik dialirkan dari pemerintah sebagai sumber utama kepada masyarakat sebagai penerima. Dalam era informasi yang semakin kompleks, keberhasilan transmisi menjadi semakin penting untuk membangun pemahaman publik yang komprehensif, mengurangi kesalahpahaman, dan pada akhirnya mendorong partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan. Aspek ini mencakup frekuensi penyampaian, target audiens, dan aksesibilitas informasi.

berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai transmisi yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang.

1. Frekuensi Penyampaian

Frekuensi penyampaian dalam komunikasi kebijakan mengarah pada seberapa sering dan teratur informasi kebijakan disampaikan kepada masyarakat. Aspek ini memegang peranan penting dalam memastikan bahwa pesan-pesan kunci tentang kebijakan publik dapat diterima, diingat, dan dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berupaya untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin dan terprogram, memastikan bahwa informasi yang diperlukan dapat disampaikan dengan tepat waktu. Dalam situasi darurat atau ketika terdapat perubahan kebijakan yang bersifat mendesak, pemerintah berkomitmen untuk segera mengkomunikasikan informasi tersebut melalui berbagai media yang tersedia, sehingga masyarakat dapat menerima kabar terbaru dengan cepat. Juga terdapat saluran komunikasi dua arah telah dibuka melalui website pengaduan serta berbagai platform media sosial yang dikelola secara aktif setiap hari. Karena pemerintah juga memahami pentingnya mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Key Informan:

“DLH berusaha melakukan sosialisasi secara rutin. Untuk informasi yang sifatnya mendesak atau jika ada perubahan kebijakan, DLH segera mengkomunikasikannya melalui berbagai media yang dimiliki. Selain itu, ada juga saluran komunikasi dua arah melalui website pengaduan dan media sosial yang dikelola setiap hari”. (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Selain itu Informan 2 mengatakan bahwa Masyarakat cenderung lebih sering menerima informasi melalui media sosial, sementara penyampaian informasi secara langsung dianggap jarang. Penggunaan media sosial memungkinkan informasi tersebar dengan lebih cepat dan luas dibandingkan metode komunikasi langsung. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

"Informasi biasanya disampaikan langsung jarang yah, mungkin pemerintah lebih seringnya menyampaikannya lewat media sosial."
(Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara Key Informan dan Informan 2 di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah berupaya secara aktif untuk menyebarkan informasi terkait kebijakan lingkungan kepada masyarakat dengan rutin. Hal tersebut menunjukkan bahwa DLH berkomitmen untuk menjaga transparansi dan menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi. frekuensi penyampaian informasi kebijakan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang juga dilakukan dengan cara yang terencana dan terprogram. Masyarakat telah menerima informasi kebijakan yang diperlukan dengan cukup baik melalui media sosial dan DLH harus terus memperhatikan sosialisasi secara langsung.

2. Target Audiens

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang memiliki target audiens yang sangat beragam dalam upaya penyampaian informasi mengenai kebijakan pengelolaan sampah. Hal ini mencakup masyarakat umum, pelaku usaha, instansi pemerintah, serta komunitas lingkungan. Dengan memahami karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok, Dinas Lingkungan Hidup berkomitmen untuk menyebarkan informasi dengan tepat dan menciptakan kesadaran yang lebih tinggi tentang pentingnya pengelolaan sampah yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Key Informan sebagai Berikut:

“Target audiens dalam penyampaian informasi kebijakan pengelolaan sampah meliputi beberapa kelompok kunci. Pertama, masyarakat umum yang harus memahami pentingnya pengelolaan sampah yang baik dan bagaimana kontribusi mereka dapat membantu dalam menjaga kebersihan lingkungan. Kedua, pelaku usaha dan industri, yang memiliki tanggung jawab dalam pengurangan limbah dan penerapan praktik ramah lingkungan. Ketiga, instansi pemerintahan dan lembaga terkait yang berperan dalam pengawasan dan regulasi pengelolaan sampah. Terakhir, DLH juga menjangkau kelompok pendidikan seperti sekolah lingkungan sebagai bagian dari kurikulum”
(Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Hal tersebut ditambahkan oleh Informan 1 yang mengatakan bahwa target audiens Dinas Lingkungan Hidup mencakup media massa, komunitas lokal, organisasi dan kelompok masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“Target audiens DLH mencakup media massa, yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat lebih luas. Selain itu, DLH berfokus pada komunitas lokal, organisasi dan kelompok masyarakat yang terlibat langsung dalam kegiatan lingkungan. DLH berusaha memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses dan dipahami oleh semua lapisan masyarakat, sehingga partisipasi mereka dalam program pengelolaan sampah dapat meningkat” (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Hal serupa dijelaskan oleh Triangulator selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah yang mengatakan bahwa target audiens Dinas Lingkungan Hidup mencakup seluruh lapisan masyarakat dalam program pengelolaan sampah. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“Target audiens DLH adalah seluruh lapisan masyarakat, mulai dari anak-anak sekolah, ibu rumah tangga, pekerja, hingga lansia. Kami juga menargetkan pelaku usaha, terutama yang menghasilkan sampah dalam jumlah besar seperti restoran dan pusat perbelanjaan. Selain itu, kami juga menyasar komunitas-komunitas lokal dan tokoh masyarakat sebagai agen perubahan” (Wawancara bapak Agam, S.E, 29 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang berupaya untuk menciptakan pemahaman yang komprehensif tentang pengelolaan sampah di kalangan berbagai kelompok masyarakat dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami semua masyarakat.

4.2.2.2 Kejelasan

Kejelasan merupakan aspek yang sangat penting dalam setiap bentuk komunikasi, baik lisan maupun tulisan. Tanpa kejelasan, meskipun informasi yang disampaikan bernilai, makna dan pesan tersebut dapat hilang atau disalahpahami oleh penerima. Oleh karena itu, memahami bagaimana menyusun informasi dengan cara yang jelas dan terstruktur menjadi kunci untuk mencapai tujuan komunikasi yang baik.

Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai kejelasan dalam komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang:

1. Bahasa, Istilah, Contoh Dan Ilustrasi Yang Digunakan

Penggunaan bahasa dan istilah yang tepat merupakan fondasi dalam menyampaikan ide atau konsep komunikasi dengan jelas. Kata-kata yang digunakan tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk menggambarkan makna dan konteks dari informasi yang diperoleh. Oleh karena itu, pemilihan kata-kata yang tepat menjadi kunci dalam menciptakan komunikasi yang baik.

Dalam menyampaikan informasi, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menggunakan bahasa dan istilah sederhana yang dapat dipahami masyarakat. Dan menggunakan alat bantu visual untuk membantu menjelaskan konsep-konsep yang sulit dipahami oleh masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Key Informan sebagai berikut:

“DLH selalu berusaha menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Kami juga menyediakan infografis dan video animasi untuk menjelaskan konsep-konsep yang mungkin sulit dipahami” (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Hal tersebut ditambahkan oleh Informan 1 yang mengatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup menggunakan pendekatan komunikasi yang sederhana dan mudah dipahami dalam menyampaikan kebijakan pengelolaan sampah. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat menangkap informasi dengan baik. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“DLH menggunakan bahasa yang sederhana dan istilah yang umum dipahami. Selain itu, kami juga mengedukasi masyarakat dengan memberikan contoh konkret dan ilustrasi yang relevan terhadap informasi yang disampaikan” (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Selain itu Informan 2 mengatakan bahwa penyampaian informasi kebijakan melalui bahasa yang digunakan oleh DLH biasanya menggunakan bahasa yang sederhana. Namun, terkadang terdapat istilah-istilah tertentu yang sulit dipahami oleh masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“Biasanya Dinas Lingkungan Hidup memakai bahasa yang sederhana, tapi kadang ada beberapa istilah-istilah yang agak susah dimengerti, jadi perlu penjelasan lebih lanjut” (Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berusaha untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa dan istilah yang sederhana serta alat bantu visual, seperti infografis dan video animasi, untuk menjelaskan konsep-konsep kompleks terkait pengelolaan sampah lingkungan. Hal ini dilakukan agar pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh berbagai kalangan, meskipun masih terdapat beberapa istilah teknis yang masih sulit dipahami.

4.2.2.3 Konsistensi

Konsistensi adalah kunci dalam mencapai tujuan yang diinginkan, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional. Ketika mampu menjaga konsistensi dalam tindakan, pikiran, dan sikap, maka hasil yang diharapkan akan lebih mudah tercapai. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana konsistensi dapat mempengaruhi hasil yang diraih, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai konsistensi dalam komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang:

1. Kesesuaian Antara Kebijakan Dan Pesan

Kebijakan yang tepat harus mampu menyampaikan pesan yang jelas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, komunikasi yang baik antara Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup dan masyarakat sangatlah penting. Ketika kebijakan tidak sejalan dengan pesan yang disampaikan, akan timbul kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Hal ini tidak hanya mengurangi keberhasilan dari kebijakan tersebut, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan terhadap lembaga yang bertanggung jawab. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penilaian mendalam mengenai keselarasan antara kebijakan dan pesan ini.

Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berusaha untuk selalu menjaga kesesuaian antara kebijakan yang dilakukan dan pesan yang disampaikan. Hal tersebut terbukti dengan adanya tim khusus yang bertugas untuk menyelaraskan

konten komunikasi dengan kebijakan yang berlaku. Sebagaimana yang disampaikan oleh Key Informan sebagai berikut:

“Dinas Lingkungan Hidup memiliki tim khusus yang bertugas menyalurkan konten komunikasi dengan kebijakan yang ada. Setiap materi komunikasi harus melalui proses verifikasi untuk memastikan konsistensinya” (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si, 28 Agustus 2024).

Hal tersebut ditambahkan oleh Informan 1, yang mengatakan bahwa untuk memastikan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat selaras dengan kebijakan yang ada, Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup melakukan pemantauan dan evaluasi. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“Dinas Lingkungan Hidup melakukan pemantauan dan evaluasi agar semua komunikasi yang disampaikan konsisten dengan kebijakan yang ada. Tim DLH juga dilatih untuk memahami inti dari kebijakan sehingga dapat menyampaikan pesan yang selaras dengan strategi yang diterapkan” (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Selain itu Informan 2 mengatakan bahwa Meskipun sebagian besar informasi yang disampaikan sudah sesuai, masih terdapat beberapa hal yang membuat masyarakat merasa ada perbedaan. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Sebagian besar sih sesuai, tapi kadang saya suka ngerasa ada yang beda antara apa yang dibilang dalam sosialisasi dan kenyataan di lapangan” (Wawancara bapak Bustomi, 31 Agustus 2024).

Kemudian Triangulator selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah yang mengatakan bahwa pentingnya menjaga konsistensi antara kebijakan yang ditetapkan dengan pesan yang disampaikan kepada masyarakat. DLH menekankan bahwa setiap pesan komunikasi yang disampaikan harus diselaraskan dengan kebutuhan yang ada. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“DLH selalu berusaha menjaga konsistensi antara kebijakan yang ditetapkan dengan pesan yang disampaikan. Setiap pesan komunikasi diselaraskan dengan kebutuhan. Jika ada perubahan kebijakan, akan segera Diperbarui semua materi komunikasi untuk menghindari kebingungan di masyarakat” (Wawancara bapak Agam, S.E, 29 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berkomitmen untuk menjaga kesesuaian antara kebijakan dan pesan komunikasi sangat penting dan dilakukan melalui adanya tim khusus yang

bertugas untuk menyelaraskan konten komunikasi dengan kebijakan yang ada memperlihatkan komitmen untuk memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dan konsisten. Meskipun begitu pemerintah DLH harus terus memperhatikan agar masyarakat selalu mendapat informasi yang jelas.

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

Dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan dan mengatasi berbagai permasalahan, Dinas Lingkungan Hidup memiliki peran penting dalam memperkuat komunikasi kebijakan kepada masyarakat. Komunikasi yang baik tidak hanya diperlukan untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan program yang ada, tetapi juga untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan lingkungan. Namun, dalam menjalankan tugasnya, DLH sering kali menghadapi beragam tantangan, baik dari segi internal maupun eksternal.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menghadapi kendala dalam pengelolaan sampah yang disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah yang baik. Hal tersebut dijelaskan oleh Key Informan sebagai berikut:

“DLH menghadapi beberapa kendala yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah yang baik sehingga DLH berupaya memperluas sosialisasi dan edukasi melalui kampanye yang baik dan berusaha membangun jaringan komunikasi yang lebih baik juga” (Wawancara bapak Farach Richi, S.STP, M.Si , 28 Agustus 2024).

Hal tersebut ditambahkan oleh Informan 1 yang mengatakan bahwa DLH akan memperluas lagi pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah. Dikarenakan kurangnya kesadaran dan partisipasi aktif dari sebagian masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“Kendalanya adalah kurangnya kesadaran dan partisipasi aktif dari sebagian masyarakat. Untuk mengatasinya, DLH berfokus pada pendekatan edukatif dan mendengarkan keluhan serta saran dari masyarakat dan juga memperkuat kampanye media sosial untuk menjangkau yang lebih banyak lagi” (Wawancara ibu Dede Farida, S.E, 29 Agustus 2024).

Hal serupa dijelaskan oleh Triangulator selaku kepala UPTD Pengelolaan Sampah yang mengatakan bahwa setiap Masyarakat memiliki berbagai latar belakang pendidikan dan akses terhadap teknologi menunjukkan perilaku yang berbeda dalam menyikapi kebijakan pengelolaan sampah. Maka dari itu DLH menghadapi kendala dalam menjangkau semua lapisan masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

“Tantangan terbesar adalah menjangkau semua lapisan masyarakat dengan tepat. Perbedaan tingkat pendidikan, akses teknologi, dan kesadaran lingkungan membuat DLH harus terus berinovasi dalam strategi komunikasi. Selain itu, mengubah kebiasaan masyarakat yang sudah lama terbentuk juga menjadi tantangan yang membutuhkan kesabaran dan konsistensi” (Wawancara bapak Agam, S.E, 29 Agustus 2024).

Dari hasil wawancara dengan Key Informan, Informan 1 dan Triangulator di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang mengalami berbagai kendala dalam memperkuat komunikasi kebijakan terkait pengelolaan sampah. Beberapa kendala utama yang dihadapi mencakup kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah yang baik, serta perbedaan latar belakang pendidikan dan akses terhadap teknologi yang menyebabkan perilaku masyarakat yang beragam dalam menerima dan melaksanakan kebijakan.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 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 menyebarluaskan informasi dan mengedukasi masyarakat tentang kebijakan serta program pengelolaan sampah melalui berbagai saluran komunikasi. Hal tersebut menunjukkan komitmen DLH terhadap transparansi dan keberhasilan komunikasi. Usaha ini tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tetapi juga mendorong perubahan perilaku yang mendukung lingkungan yang lebih bersih.

Berikut adalah beberapa hasil pembahasan tentang fungsi humas pemerintah tersebut:

4.3.1.1 Memberi informasi kepada masyarakat

Dalam Memberikan informasi kepada masyarakat harus memiliki beberapa indikator yang harus disiapkan, seperti jenis informasi yang akan disampaikan dan saluran komunikasi apa yang akan digunakan. Beberapa hasil pembahasan terkait memberikan informasi kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Jenis Informasi Yang Disampaikan Terkait Pengelolaan Sampah

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah menyampaikan berbagai jenis informasi terkait pengelolaan sampah kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan mencakup:

a) Edukasi tentang pemilahan sampah organik dan anorganik

Salah satu langkah penting yang disampaikan DLH mengenai pengelolaan sampah yang baik adalah pemilahan sampah sejak dari sumbernya. DLH Kota Serang telah mengambil inisiatif penting dengan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara memilah sampah organik dan anorganik.

Edukasi ini tidak hanya mencakup aspek teknis pemilahan, tetapi juga menjelaskan alasan di balik pentingnya pemilahan sampah. Masyarakat perlu memahami bahwa tindakan sederhana memilah sampah di rumah dapat memberikan dampak besar pada lingkungan dan merupakan fondasi penting dalam sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan.

b) Kampanye pengurangan penggunaan plastik sekali pakai

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menunjukkan kesadaran akan pentingnya pengurangan penggunaan sampah plastik dengan mengadakan kampanye pengurangan penggunaan plastik sekali pakai. Kampanye ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi volume sampah plastik, tetapi juga untuk mengubah pola pikir dan perilaku konsumsi masyarakat.

c) Informasi lokasi tempat pembuangan sampah yang benar

Penyediaan informasi tentang lokasi tempat pembuangan sampah yang benar merupakan langkah penting dalam mencegah pembuangan sampah sembarangan.

DLH Kota Serang telah mengambil inisiatif positif dengan menyebarluaskan informasi ini kepada masyarakat.

Penyediaan informasi ini juga seharusnya dibarengi dengan peningkatan infrastruktur pengelolaan sampah. Tempat pembuangan sampah harus mudah diakses, bersih, dan aman. Jika masyarakat menemui kesulitan atau ketidaknyamanan dalam menggunakan fasilitas yang disediakan, masyarakat mungkin kembali ke kebiasaan membuang sampah sembarangan.

d) Jadwal pengambilan sampah

Penyampaian informasi tentang jadwal pengambilan sampah oleh DLH Kota Serang merupakan langkah dalam memastikan efisiensi sistem pengelolaan sampah kota. Jadwal yang teratur dan dapat diandalkan membantu masyarakat merencanakan pembuangan sampah mereka dengan lebih baik, mengurangi risiko penumpukan sampah yang dapat menimbulkan masalah kesehatan dan estetika.

e) Program-program terbaru DLH dalam pengelolaan sampah

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menunjukkan komitmen terhadap Inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Hal ini dengan secara aktif mengkomunikasikan program-program terbaru mereka kepada masyarakat. Komunikasi yang baik tentang program-program ini tidak hanya melibatkan penyebaran informasi, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan implementasi. DLH Kota Serang dapat mengadakan forum-forum publik atau pengaduan online untuk mengumpulkan masukan dan ide dari masyarakat.

f) Informasi kepatuhan terhadap peraturan daerah tentang pengelolaan sampah

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah mengambil langkah positif dengan menyampaikan informasi tentang kepatuhan terhadap peraturan daerah terkait pengelolaan sampah.

g) Dampak pengelolaan sampah yang tidak baik terhadap lingkungan dan kesehatan

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah menyampaikan informasi tentang dampak buruk pengelolaan sampah yang tidak baik, agar membangun kesadaran masyarakat untuk tetap menjaga lingkungan sekitarnya dengan baik.

Keberagaman jenis informasi yang disampaikan oleh DLH Kota Serang sejalan dengan teori komunikasi lingkungan yang dikemukakan oleh Cox (2013). Menurut Cox, komunikasi lingkungan yang baik harus mencakup berbagai aspek, termasuk edukasi, persuasi, dan informasi praktis. DLH Kota Serang telah menerapkan pendekatan ini dengan menyampaikan informasi yang mencakup aspek edukasi (pemilahan sampah), persuasi (kampanye pengurangan plastik), dan informasi praktis (jadwal pengambilan sampah).

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ananda Florentina Luas, Mariam Sondakh dan J.W. Londa (2020) yang menyatakan bahwa pemerintah Minahasa Tenggara juga menyampaikan informasi edukasi tentang bahaya penggunaan plastik dan kampanye pengurangan penggunaan plastik, yang serupa dengan jenis informasi yang disampaikan oleh DLH Kota Serang.

Selain itu, penyampaian informasi tentang dampak pengelolaan sampah yang tidak baik terhadap lingkungan dan kesehatan sejalan dengan konsep framing dalam komunikasi lingkungan (Nisbet, 2009). Dengan menyampaikan informasi ini, DLH Kota Serang membingkai isu pengelolaan sampah sebagai masalah kesehatan dan lingkungan, yang dapat meningkatkan urgensi dan relevansi isu ini di mata masyarakat.

2. Saluran Komunikasi Yang Digunakan

Dalam era digital yang semakin berkembang, komunikasi menjadi aspek sangat penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang baik tidak hanya membantu dalam penyampaian informasi, tetapi juga dalam membangun kepercayaan dan partisipasi publik. DLH Kota Serang, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan lingkungan hidup telah menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk:

a) Media sosial resmi DLH

Mengikuti perkembangan tren komunikasi global, DLH Kota Serang memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk berinteraksi dengan masyarakat. Penggunaan media sosial oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang mencerminkan kesadaran akan pentingnya platform digital dalam lanskap komunikasi modern. Menurut data dari We Are Social dan Hootsuite, pada tahun 2023, pengguna media

sosial di Indonesia mencapai 191,4 juta, atau sekitar 68,8% dari total populasi. Ini menunjukkan potensi besar media sosial sebagai saluran komunikasi yang efisien.

DLH Kota Serang memanfaatkan berbagai platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Penggunaan platform ini tidak hanya memungkinkan penyebaran informasi tentang program-program lingkungan, tetapi juga menjadi sarana untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat.

b) Website pemerintah daerah

Penggunaan website pemerintah daerah sebagai salah satu saluran komunikasi menunjukkan komitmen DLH Kota Serang terhadap transparansi dan aksesibilitas informasi. Website resmi memberikan platform yang kredibel dan terpercaya bagi masyarakat untuk mengakses informasi resmi tentang kebijakan, program, dan layanan DLH Kota Serang.

c) Sosialisasi langsung melalui pertemuan warga dan seminar

Meskipun era digital telah mengubah lanskap komunikasi, DLH Kota Serang tetap mempertahankan pendekatan komunikasi tatap muka melalui pertemuan warga dan seminar. Hal ini menunjukkan pemahaman bahwa interaksi langsung masih memiliki nilai yang tidak tergantikan dalam membangun hubungan dengan masyarakat karena masyarakat bisa menyampaikan keluhan, masukan, atau pertanyaan mengenai isu-isu yang berkaitan dengan lingkungan. Ini bisa dilihat sebagai langkah proaktif dalam melibatkan masyarakat dan memperkuat transparansi.

Pelaksanaan teknik sosialisasi sebagai saluran komunikasi kebijakan bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan pengelolaan lingkungan hidup. Melalui pertemuan secara langsung, masyarakat dilibatkan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan serta menjadi wadah untuk memperkuat pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan.

Dengan mendorong kesadaran dan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi langsung, diharapkan interaksi dan dialog yang terjadi dapat menghasilkan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini penting untuk menciptakan solusi yang inovatif dan berkelanjutan dalam menghadapi tantangan

lingkungan yang ada. Pembentukan kelompok diskusi atau forum masyarakat juga bisa menjadi salah satu hasil dari pertemuan ini, yang dapat berfungsi sebagai media komunikasi berkelanjutan antara DLH dan warga.



Gambar 4.8 Sosialisasi DLH Kota Serang bersama masyarakat
Sumber. <https://www.instagram.com/dlhkotaserang/>



Gambar 4.9 Dialog Publik DLH Kota Serang bersama masyarakat
Sumber. Serangkota.go.id

d) Penyebaran surat

Penggunaan surat sebagai salah satu saluran komunikasi menunjukkan bahwa DLH Kota Serang memahami pentingnya menjangkau segmen masyarakat yang mungkin kurang akrab dengan teknologi digital atau lebih menyukai komunikasi tertulis formal.

Penggunaan berbagai saluran komunikasi ini menunjukkan bahwa DLH Kota Serang menerapkan pendekatan komunikasi terintegrasi atau Integrated Marketing Communication (IMC) sebagaimana dikemukakan oleh Schultz dan Schultz (2004). Pendekatan IMC menekankan pentingnya menggunakan berbagai saluran komunikasi secara terpadu untuk mencapai kualitas komunikasi yang terbaik.

Pemanfaatan media sosial oleh DLH Kota Serang sejalan dengan tren global dalam komunikasi pemerintah. Mergel (2013) menyatakan bahwa media sosial telah menjadi alat penting bagi pemerintah untuk melibatkan warga dan menyebarkan informasi secara cepat dan efisien. Namun, DLH Kota Serang juga tetap mempertahankan saluran komunikasi tradisional seperti pertemuan warga dan penyebaran surat. Hal ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya pendekatan multi-channel yang dapat menjangkau berbagai segmen masyarakat dengan preferensi media yang berbeda-beda.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahul yang dilakukan oleh Rani Nofri Angraini (2020) yang menyatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru juga menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan sosialisasi langsung, untuk menyebarkan informasi tentang program kebersihan kota.

Dengan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang terintegrasi, diharapkan DLH Kota Serang dapat terus meningkatkan kualitas komunikasinya dengan masyarakat, membangun hubungan yang lebih baik, dan mendorong partisipasi aktif dalam menjaga lingkungan. Pendekatan IMC bukan hanya sekedar teknik komunikasi, tetapi merupakan suatu prinsip yang perlu diterapkan oleh setiap instansi pemerintah untuk mencapai tujuan yang lebih besar: kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan lingkungan.

4.3.1.2 Melakukan Persuasi Untuk Mengubah Sikap Dan Perilaku Masyarakat

Dalam melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang harus merancang strategi yang tepat untuk melakukan persuasi dan memahami karakteristik masyarakat agar mendapat gambaran respons dari masyarakat ketika persuasi dilakukan. Berikut beberapa hasil

pembahasan terkait melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat:

1. Strategi Persuasi Yang Digunakan

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Serang telah menerapkan beberapa strategi persuasi yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat terkait pengelolaan sampah. Strategi-strategi ini sejalan dengan teori persuasi yang menekankan pentingnya mempengaruhi sikap, keyakinan, atau perilaku seseorang atau sekelompok orang melalui komunikasi yang efektif. Strategi ini mencakup kampanye kesadaran lingkungan, pelibatan tokoh masyarakat dan influencer lokal, serta ajakan langsung dan partisipasi aktif.

1. Kampanye Kesadaran Lingkungan

DLH Kota Serang melaksanakan kegiatan "Aksi Bersih Negeri" sebagai bagian dari kampanye kesadaran lingkungan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan. Strategi ini sesuai dengan teori persuasi yang menekankan pentingnya memberikan informasi dan meningkatkan kesadaran sebagai langkah awal dalam mengubah sikap dan perilaku



Gambar 4.10 Kegiatan Aksi Bersih Negeri DLH Kota Serang

Sumber. <https://www.instagram.com/dlhkotaserang/>

2. Melibatkan Tokoh Masyarakat dan Influencer Lokal

DLH melibatkan tokoh-tokoh penting seperti gubernur, walikota, dan tokoh masyarakat dalam kegiatan sosialisasi. Selain itu, mereka juga memanfaatkan pengaruh influencer lokal untuk menyebarkan pesan. Strategi ini sejalan dengan pengaruh sosial, di mana individu cenderung mengikuti perilaku atau sikap orang-orang yang dianggap penting atau berpengaruh dalam komunitasnya.

3. Ajakan Langsung dan Partisipasi Aktif

DLH melakukan ajakan langsung kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan bersih-bersih. Strategi ini mencerminkan pendekatan persuasi partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima pesan pasif tetapi juga terlibat aktif dalam kegiatan nyata.

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Donna Isra Silaban dan Yohannes Viser (2020) yang mengatakan bahwa pemerintah kabupaten juga menggunakan strategi komunikasi yang serupa dengan yang diterapkan oleh DLH Kota Serang. seperti melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, menggunakan berbagai media komunikasi untuk menyebarkan informasi, dan melibatkan tokoh masyarakat dalam proses komunikasinya

Strategi-strategi ini menunjukkan bahwa DLH Kota Serang menerapkan berbagai pendekatan persuasi yang dikenal dalam teori komunikasi. Penggunaan kampanye kesadaran lingkungan sejalan dengan model Elaboration Likelihood Model (ELM) yang dikemukakan oleh Richard E Petty dan John T Cacioppo yang menyatakan bahwa Ketika seseorang menerima pesan persuasif, terjadi proses pengolahan informasi yang dapat mempengaruhi sikap (Lien, 2001). Elaboration Likelihood menjelaskan bahwa dalam proses pengolahan pesan persuasif ini dapat berlangsung melalui dua jalur berbeda, yaitu:

1. **Rute Sentral/Pusat:** Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap isi pesan. Penerima pesan secara aktif memproses dan merenungkan argumen-argumen yang disajikan, menghasilkan pemikiran kritis yang ekstensif. Perubahan sikap yang dihasilkan melalui jalur ini cenderung bertahan lama dan memiliki potensi besar untuk mempengaruhi perilaku di masa depan.

2. Rute perifer/Jalur Pinggir: Pada jalur ini, persuasi terjadi bukan karena pemrosesan argumen secara mendalam, melainkan karena faktor-faktor eksternal atau kontekstual. Penerima pesan membuat penilaian berdasarkan aspek-aspek yang tidak berkaitan langsung dengan inti argumentasi, seperti reputasi pembicara, daya tarik visual presentasi, atau manfaat yang terlihat jelas. Isyarat-isyarat ini sering kali tidak berhubungan dengan kekuatan logis argumen, namun lebih pada elemen-elemen seperti keahlian sumber informasi, kemenarikan penyajian, atau kesan umum tentang keuntungan yang ditawarkan.

Pelibatan figur-figur penting dan influencer lokal dalam upaya persuasi DLH Kota Serang juga mencerminkan penggunaan prinsip otoritas dan prinsip kesukaan (*liking*) dalam teori persuasi Cialdini (2007). Prinsip otoritas menyatakan bahwa orang cenderung mematuhi figur otoritas, sementara prinsip kesukaan menyatakan bahwa orang lebih mudah dipersuasi oleh orang-orang yang mereka sukai atau hormati.

Ajakan langsung kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan bersih-bersih merupakan bentuk persuasi yang melibatkan komitmen dan konsistensi, juga merupakan salah satu prinsip persuasi Cialdini. Ketika orang berkomitmen untuk melakukan suatu tindakan, mereka cenderung konsisten dengan komitmen tersebut di masa depan.

Strategi persuasi yang diterapkan oleh DLH Kota Serang menunjukkan pendekatan yang komprehensif dan terinformasi dalam upaya mengubah sikap dan perilaku masyarakat terhadap isu-isu lingkungan. Penggunaan berbagai metode persuasi, dari kampanye kesadaran hingga pelibatan tokoh masyarakat dan partisipasi aktif, mencerminkan pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip persuasi dan perubahan perilaku.

2. Respons Masyarakat Terhadap Upaya Persuasi

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons masyarakat terhadap upaya persuasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang cenderung positif, dengan banyak warga yang mulai aktif dalam kegiatan pengelolaan sampah. Mayoritas masyarakat mulai menunjukkan keterlibatan aktif dalam kegiatan pengelolaan

sampah, yang mencerminkan penerimaan yang baik terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi komunikasi persuasif yang diterapkan oleh DLH, seperti kampanye, sosialisasi, dan program kerja sama, telah berhasil menjangkau dan mempengaruhi sebagian besar masyarakat.

Keberhasilan ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor:

a) Keberhasilan Strategi Komunikasi

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang mengembangkan dan menerapkan strategi komunikasi yang baik dalam menyampaikan pesan-pesan terkait pengelolaan sampah. Strategi ini mungkin mencakup penggunaan berbagai saluran komunikasi, penyampaian pesan yang jelas dan mudah dipahami, serta pendekatan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat.

b) Relevansi Program

Program-program yang dijalankan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang kemungkinan besar memiliki relevansi tinggi dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Hal ini dapat mendorong minat dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pengelolaan sampah.

c) Konsistensi Upaya

Respons positif masyarakat juga merupakan hasil dari upaya yang konsisten dan berkelanjutan dari DLH dalam melakukan persuasi dan sosialisasi program pengelolaan sampah.

d) Peningkatan Kesadaran Lingkungan

Respons positif ini juga dapat mencerminkan adanya kemajuan dari kesadaran masyarakat terhadap isu-isu lingkungan, khususnya terkait pengelolaan sampah.

e) Keterlibatan Komunitas

Keterlibatan komunitas juga berperan signifikan dalam respons masyarakat. Program yang melibatkan partisipasi langsung masyarakat, dapat menciptakan rasa kebersamaan dan tanggung jawab kolektif terhadap lingkungan. Hal ini tidak hanya mendorong partisipasi, tetapi juga mendorong masyarakat untuk saling mendukung dalam penerapan praktik pengelolaan sampah yang lebih baik.

f) Pemanfaatan Media Sosial

Pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi persuasif juga telah menjadi kunci dalam membangun respons positif dari masyarakat. Melalui platform media sosial, informasi dan edukasi mengenai pengelolaan sampah dapat disebarkan dengan cepat dan luas. Media sosial memungkinkan interaksi langsung antara Dinas Lingkungan Hidup dan masyarakat, serta dapat digunakan untuk mempromosikan kegiatan-kegiatan pengelolaan sampah secara efektif.

g) Evaluasi dan Umpan Balik

Penting bagi Dinas Lingkungan Hidup untuk terus melakukan evaluasi dan meminta umpan balik dari masyarakat mengenai program yang dilaksanakan. Dengan mendengarkan suara masyarakat, DLH dapat memperbaiki dan menyesuaikan strategi serta program yang ada, sehingga tetap relevan dan efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat terkait pengelolaan sampah.

Meskipun sebagian besar masyarakat merespons positif, masih terdapat kelompok masyarakat yang bersikap acuh tak acuh atau kurang responsif terhadap upaya persuasi. Namun, keberhasilan upaya ini masih harus diperkuat dengan strategi yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta menumbuhkan kesadaran lingkungan yang lebih merata. Dengan mengidentifikasi masalah dan mengembangkan pendekatan yang lebih menyeluruh, sehingga menciptakan Kota Serang yang lebih bersih dan ramah lingkungan.

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Donna Isra Silaban dan Yohannes Viser (2020) yang mengatakan bahwa strategi komunikasi yang tepat menjadi kunci dalam menarik perhatian dan meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program pengelolaan sampah. Donna Isra Silaban dan Yohannes Viser juga menemukan bahwa pesan yang jelas dan penggunaan berbagai saluran komunikasi dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sampah.

Dengan berbagai faktor yang berkontribusi pada respons positif masyarakat terhadap upaya persuasif Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi, edukasi, dan komunikasi yang baik merupakan kunci utama dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengelolaan lingkungan, khususnya dalam

isu pengelolaan sampah. Upaya yang terus dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat akan menjadi fondasi yang kuat dalam menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

4.3.1.3 Menyelaraskan Sikap Dan Tindakan Lembaga Dengan Masyarakat Atau Sebaliknya

Dalam menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat. Terdapat Beberapa pendekatan yang diterapkan yang mencakup penyelenggaraan forum diskusi publik, pelaksanaan survei masyarakat, dan penyesuaian kebijakan berdasarkan masukan dari masyarakat. Pendekatan-pendekatan ini mencerminkan komitmen DLH Kota Serang untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat dan meningkatkan efektivitas kebijakan pengelolaan lingkungan.

Berikut beberapa hasil pembahasan terkait melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat:

1. Keselarasan Antara Kebijakan Pemerintah Dan Kebutuhan Masyarakat

Keselarasan antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan publik yang baik, khususnya dalam konteks pengelolaan lingkungan dan masalah persampahan. Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang telah melakukan upaya-upaya untuk menyelaraskan sikap dan tindakan lembaga dengan masyarakat melalui beberapa pendekatan sebagai berikut:

a) Forum Diskusi Publik sebagai Sarana Partisipasi Masyarakat

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menyelenggarakan forum diskusi publik. Hal ini sejalan dengan teori partisipasi publik yang dikemukakan oleh Arnstein, yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Forum diskusi publik menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan masukan secara langsung kepada pemerintah.

Keberadaan forum ini mencerminkan upaya DLH untuk mencapai tingkat partisipasi yang lebih tinggi dalam "tangga partisipasi" Arnstein. Forum diskusi

publik dapat dikategorikan sebagai bentuk konsultasi, di mana masyarakat memiliki kesempatan untuk didengar, namun belum tentu memiliki kekuatan penuh untuk memastikan bahwa pandangan mereka akan diimplementasikan.

Meskipun demikian, inisiatif ini menunjukkan langkah positif menuju governance yang lebih partisipatif. Sebagaimana dinyatakan oleh Gaventa dan Valderrama, partisipasi warga negara dalam proses kebijakan dapat meningkatkan efektivitas pemberian layanan publik dan memperkuat akuntabilitas pemerintah.

b) Survei Masyarakat untuk Pengumpulan Data

Selain forum diskusi, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang juga melakukan survei untuk mengumpulkan data dan informasi dari masyarakat. Metode ini sejalan dengan konsep evidence-based policy making, di mana kebijakan publik didasarkan pada bukti dan data empiris. Survei memungkinkan DLH untuk memperoleh gambaran yang lebih luas dan representatif tentang persepsi dan kebutuhan masyarakat terkait pengelolaan lingkungan dan sampah

Penggunaan survei mencerminkan pendekatan yang lebih sistematis dan kuantitatif dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Nutley et al. yang menekankan pentingnya mengintegrasikan berbagai bentuk bukti dalam proses pembuatan kebijakan.

c) Penyesuaian Kebijakan Berdasarkan Masukan Masyarakat

Dinas Lingkungan Hidup menjelaskan bahwa sebagian besar kebijakan DLH dirancang berdasarkan masukan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya upaya nyata untuk mengintegrasikan perspektif masyarakat ke dalam proses pembuatan kebijakan.

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Donna Isra Silaban dan Yohannes Viser (2020) yang mengatakan bahwa pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan serta perlunya penyesuaian kebijakan berdasarkan masukan masyarakat untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan lingkungan yang lebih baik.

Dengan langkah-langkah tersebut, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang tidak hanya sekadar menerapkan kebijakan, tetapi juga membangun kemitraan yang solid dengan masyarakat. Kemitraan ini mengarah pada praktik pengelolaan lingkungan

yang lebih berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun memang diakui bahwa masih ada area-area yang memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyelarasan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat adalah suatu proses yang berkelanjutan dan memerlukan perbaikan terus-menerus.

4.3.2 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. Komunikasi tersebut penting untuk memastikan masyarakat memahami dan menerima kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga lainnya. 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.

Berikut beberapa hasil pembahasan terkait praktik komunikasi kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang :

4.3.2.1 Transmisi

Transmisi Informasi adalah tahap awal dalam proses komunikasi kebijakan. Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menyadari pentingnya transmisi informasi yang efektif untuk memastikan kebijakan yang ditetapkan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam konteks ini, terdapat beberapa elemen yang berkontribusi terhadap keberhasilan transmisi.

1. Frekuensi Penyampaian

Frekuensi penyampaian informasi merupakan salah satu indikator penting dalam komunikasi kebijakan. Dalam konteks ini, frekuensi penyampaian merujuk pada seberapa sering informasi mengenai kebijakan tertentu disampaikan kepada masyarakat. Aspek ini sangat penting, mengingat bahwa kebijakan publik biasanya memiliki karakteristik yang kompleks dan membutuhkan pemahaman yang mendalam dari masyarakat agar dapat diterapkan dengan baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang, terungkap bahwa 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.

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Donna Isra Silaban dan Yohannes Viser (2020) yang menyatakan bahwa frekuensi penyampaian informasi dan strategi komunikasi yang terencana sangat penting dalam menjangkau masyarakat terkait pengelolaan sampah rumah tangga, dengan memperhatikan frekuensi dan kualitas penyampaian informasi, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat, yang berujung pada peningkatan dukungan terhadap kebijakan yang dihasilkan.

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang tepat, DLH telah merancang strategi penyampaian yang mencakup berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs web resmi, dan forum diskusi. Melalui saluran-saluran ini, DLH dapat melakukan penyampaian informasi tidak hanya pada saat kebijakan baru dikeluarkan, tetapi juga secara berkala untuk memperbarui informasi yang sudah ada. Dengan cara ini, masyarakat tidak hanya mendapat informasi sekali saja, tetapi dijaga agar tetap terinformasi dengan baik.

Selain itu, frekuensi penyampaian juga berkaitan dengan respons masyarakat terhadap kebijakan. Ketika masyarakat merasa terus dilibatkan dan mendapat informasi yang cukup, mereka cenderung lebih menerima dan mendukung kebijakan tersebut. Oleh karena itu, DLH Kota Serang berupaya untuk menciptakan siklus

komunikasi yang aktif, di mana masyarakat juga dapat memberikan masukan atau pertanyaan mengenai kebijakan yang diinformasikan. Melalui dialog yang terbuka, kedua belah pihak dapat saling memahami dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan demikian, penting untuk menekankan bahwa frekuensi penyampaian informasi bukan hanya sekadar sebuah angka, tetapi merupakan bagian integral dari proses komunikasi yang lebih luas dalam implementasi kebijakan. Pengelolaan frekuensi penyampaian yang baik dapat berkontribusi pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang semuanya merupakan elemen kunci dalam suksesnya suatu kebijakan publik.

2. Target Audiens

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berupaya untuk menjangkau berbagai kelompok masyarakat agar informasi mengenai pengelolaan sampah dapat diterima dan dipahami dengan baik. Target audiens DLH Kota Serang meliputi masyarakat umum, pelaku usaha, instansi pemerintah dan lembaga terkait dan kelompok pendidikan sekolah lingkungan.

Berikut pembahasan lebih dalam terkait Target Audiens DLH Kota Serang:

- a) Masyarakat Umum, merupakan kelompok yang paling luas dan beragam. terdiri dari individu dengan latar belakang pendidikan, usia, dan status sosial ekonomi yang berbeda. Hal ini menuntut DLH untuk menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami dan relevan. Masyarakat umum membutuhkan pemahaman yang jelas tentang pengelolaan sampah, termasuk cara membuang sampah yang benar, pentingnya pengurangan sampah, dan metode daur ulang. Untuk memenuhi kebutuhan ini, DLH perlu menciptakan program edukasi yang menarik, seperti kampanye kesadaran lingkungan, dll. Jika masyarakat umum merasa terlibat dan memahami pentingnya pengelolaan sampah yang baik, maka partisipasi mereka akan meningkat. Ini akan berdampak positif pada kebersihan lingkungan dan dapat menurunkan volume sampah yang dihasilkan.
- b) Pelaku Usaha, merupakan kelompok yang penting dalam target audiens DLH. Yang berkewajiban untuk menerapkan praktik ramah lingkungan, khususnya dalam pengurangan limbah yang dihasilkan. Kelompok ini memerlukan

informasi mengenai regulasi pengelolaan sampah, insentif untuk praktik ramah lingkungan, dan contoh praktik terbaik dari sektor lain.

- c) Instansi Pemerintah Dan Lembaga terkait, memiliki peranan penting dalam pengelolaan sampah. Pemerintah tidak hanya bertugas dalam pengawasan dan regulasi pengelolaan sampah tetapi juga harus menjadi contoh dalam implementasi kebijakan yang ada.
- d) Pendidikan Sekolah Lingkungan, yang berperan penting dalam membentuk karakter generasi mendatang. Institusi pendidikan memerlukan materi pembelajaran yang sesuai dan program pendidikan yang dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum. DLH harus menyediakan sumber daya edukasi yang menarik, seperti modul pendidikan tentang pengelolaan sampah, video edukatif, dan kegiatan ekstrakurikuler terkait lingkungan.

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rani Nofri Angraini (2020) yang menyatakan bahwa dinas lingkungan hidup menekankan pentingnya strategi komunikasi yang efektif dalam mengedukasi masyarakat tentang pengelolaan sampah, dengan menggunakan pendekatan yang tepat dan program informasi yang mudah dipahami dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. DLH Kota Pekanbaru juga menyasar berbagai kelompok masyarakat, termasuk masyarakat umum dan pelaku usaha.

Dengan memperhatikan semua kelompok masyarakat yang telah disebutkan, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dapat menciptakan sistem pengelolaan sampah yang lebih baik dan berkelanjutan. Melalui kerja sama dan partisipasi aktif dari berbagai pihak, dapat membangun kesadaran bersama tentang pentingnya menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan. DLH perlu terus mencari cara baru dalam mengedukasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat, sehingga setiap kelompok dapat menerima informasi yang sesuai dan dapat berperan secara positif dalam pengelolaan sampah di Kota Serang.

4.3.2.2 Kejelasan

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang DLH berusaha untuk menyampaikan informasi-informasi penting dalam pengelolaan lingkungan dengan cara yang tidak

membingungkan dan lebih mudah dicerna oleh berbagai kalangan masyarakat, Berikut pembahasan lebih dalam terkait kejelasan informasi yang disampaikan DLH Kota Serang:

1. Bahasa, Istilah, Contoh Dan Ilustrasi Yang Digunakan

Bahasa adalah alat utama dalam berkomunikasi. Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menyadari bahwa penggunaan bahasa dan istilah yang tepat merupakan kunci untuk menyampaikan informasi secara jelas dan pentingnya memilih kata-kata yang umum dan tidak teknis untuk memastikan masyarakat dapat memahami informasi yang disampaikan. Dengan menggunakan bahasa yang sederhana, Dinas Lingkungan Hidup berkeinginan untuk menjembatani kesenjangan antara informasi teknis dan pemahaman masyarakat.

Penggunaan bahasa yang sederhana bukan hanya akan mempermudah masyarakat dalam memahami informasi, tetapi juga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam program-program yang diusung oleh Dinas Lingkungan Hidup. Ketika masyarakat merasa dapat memahami dan mengakses informasi dengan mudah, mereka akan lebih cenderung untuk terlibat dalam inisiatif lingkungan.

Penggunaan bahasa sederhana ini tidak hanya diterapkan dalam komunikasi langsung dengan masyarakat, tetapi juga dalam berbagai media informasi yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang, Hal ini mencerminkan komitmen Dinas Lingkungan Hidup untuk menjadikan masalah-masalah lingkungan lebih mudah diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ananda Florentina Luas, Mariam Sondakh, dan J.W. Londa (2020) yang menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas sangat krusial dalam upaya pengurangan kemasan plastik di masyarakat dan pentingnya pemerintah untuk memilih kata-kata yang dapat dipahami oleh masyarakat umum agar pesan dapat disampaikan dengan baik.

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

1. Penggantian istilah teknis: Istilah-istilah ilmiah yang rumit diganti dengan padanan kata yang lebih umum.

2. Penggunaan analogi: Konsep-konsep yang abstrak dijelaskan dengan menggunakan perumpamaan dari kehidupan sehari-hari.
3. Visualisasi informasi: Selain bahasa verbal, DLH juga menggunakan bantuan visual, untuk membantu menjelaskan konsep-konsep lingkungan yang kompleks.
4. Penyesuaian dengan konteks lokal: Informasi dan contoh-contoh yang digunakan disesuaikan dengan kondisi dan budaya lokal Kota Serang, sehingga lebih mudah dipahami dan direlasikan oleh masyarakat setempat.
5. Interaksi dua arah: DLH membuka kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya dan memberikan umpan balik, sehingga dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar dipahami.

Selain itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang juga menggunakan alat bantu visual atau ilustrasi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi yang kompleks dengan cara yang lebih mudah dicerna. Ilustrasi adalah representasi grafis yang dirancang untuk menyampaikan suatu gagasan atau informasi dengan cara yang menarik dan memikat.

Berikut beberapa manfaat dari penggunaan ilustrasi:

1. Penyederhanaan Informasi: Ilustrasi dapat menyederhanakan konsep-konsep kompleks menjadi representasi visual yang mudah dipahami.
2. Peningkatan Daya Ingat: Informasi yang disajikan secara visual cenderung lebih mudah diingat dibandingkan dengan teks saja.
3. Menarik Perhatian: Ilustrasi yang menarik dapat membantu menarik perhatian masyarakat pada informasi penting tentang lingkungan.
4. Mengatasi Hambatan Bahasa: Untuk masyarakat yang mungkin kesulitan dengan bahasa tertulis, ilustrasi dapat menjadi alat komunikasi yang efektif.
5. Mendukung Pembelajaran Visual: Banyak orang adalah pembelajar visual yang lebih mudah memahami informasi melalui gambar daripada teks.

Dengan mengkombinasikan penggunaan bahasa sederhana dan ilustrasi yang tepat, Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dapat memperluas pemahaman masyarakat tentang isu-isu lingkungan, mendorong partisipasi aktif dalam program-program

lingkungan, dan pada akhirnya berkontribusi pada perbaikan kualitas lingkungan di Kota Serang.

Dengan demikian, usaha ini tidak hanya akan mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga lingkungan, tetapi juga membangun rasa tanggung jawab kolektif di antara masyarakat untuk bergerak bersama, berkontribusi dalam berbagai kegiatan lingkungan.

4.3.2.3 Konsistensi

Konsistensi dalam konteks komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang merujuk pada keselarasan dan keterpaduan antara kebijakan yang ditetapkan dengan pesan-pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Berikut pembahasan lebih dalam terkait konsistensi DLH Kota Serang:

1. Kesesuaian Antara Kebijakan Dan Pesan

Kebijakan yang baik bukan hanya sekadar dokumen tertulis, tetapi juga harus dapat dimengerti dan diterima oleh masyarakat. Keseimbangan ini sangat penting mengingat setiap kebijakan yang diambil berpotensi untuk berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Ketidakjelasan antara kebijakan dan pesan yang disampaikan bisa menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan yang akhirnya menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program yang dicanangkan oleh pemerintah.

DLH Kota Serang telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan kesesuaian antara kebijakan yang dijalankan dan pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam wawancara dengan berbagai informan, terungkap bahwa DLH memiliki tim khusus dan Pemantauan Evaluasi Komunikasi yang bertugas menyelaraskan isi komunikasi dengan kebijakan yang ada dan setiap materi komunikasi harus melalui proses verifikasi sehingga konsistensinya terjaga. Langkah ini mencakup:

- a. Tim Khusus untuk Penyelarasan
 - Verifikasi Konten Komunikasi: Setiap informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat harus diperiksa kembali untuk memastikan bahwa isi dan tujuannya sejalan dengan kebijakan yang ditetapkan.

- Pelatihan bagi Tim DLH: Tim DLH secara rutin dilatih untuk memahami kebijakan secara mendalam, sehingga mereka dapat mengkomunikasikan informasi tersebut dengan baik kepada masyarakat. Hal ini merupakan kunci dalam menjaga konsistensi pesan.

b) Pemantauan dan Evaluasi Komunikasi

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang juga melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa komunikasi yang diberikan tetap konsisten.

Strategi ini mencakup:

- Pengumpulan Umpan Balik dari Masyarakat: DLH sangat memperhatikan masukan dari masyarakat untuk mengetahui seberapa baik pesan yang disampaikan diterima dan dipahami.
- Analisis Kesenjangan: Dalam analisis umpan balik, jika ditemukan adanya kesenjangan antara komunikasi dan kenyataan di lapangan, DLH akan segera mengambil tindakan untuk memperbaiki informasi yang disampaikan.

Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariat Syaputra dan Yulia Sariwaty S (2021) yang menyatakan bahwa pentingnya memperhatikan keselarasan antara kebijakan yang ditetapkan pemerintah dan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan sampah, pemerintah perlu memiliki strategi komunikasi yang tepat, termasuk pelatihan tim komunikasi untuk memahami kebijakan serta verifikasi informasi sebelum disampaikan kepada masyarakat.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang dalam menjaga kesesuaian antara kebijakan dan pesan yang disampaikan kepada masyarakat menunjukkan komitmen yang kuat terhadap transparansi dan keberhasilan komunikasi publik. Namun, masalah dalam mengimplementasikan strategi ini tetap ada dan memerlukan perhatian berkelanjutan.

Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah dinamika masyarakat yang terus berubah. Kebijakan dan pesan yang disampaikan harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kondisi sosial, ekonomi, dan lingkungan. Hal ini

membutuhkan fleksibilitas dalam pendekatan komunikasi dan kemampuan untuk merespon dengan cepat terhadap isu-isu yang muncul di masyarakat.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan media sosial juga menjadi faktor penting dalam menjaga kesesuaian antara kebijakan dan pesan. Di era digital ini, informasi tersebar dengan cepat dan luas, sehingga DLH Kota Serang perlu memastikan bahwa pesan-pesan resmi dapat bersaing dengan berita-berita tidak resmi atau bahkan hoaks yang mungkin beredar di masyarakat. Strategi komunikasi digital yang tepat dan responsif menjadi kunci dalam mempertahankan integritas informasi dan kepercayaan publik

4.3.3 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

Kurangnya pemahaman dan kesadaran mengenai masalah lingkungan, khususnya pengelolaan sampah, adalah faktor yang signifikan. Dalam konteks ini, DLH berkomitmen untuk melakukan upaya yang konsisten dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengelolaan sampah yang baik melalui berbagai program kampanye dan edukasi. Akan tetapi, kenyataannya, upaya tersebut sering kali tidak cukup untuk merubah sikap masyarakat yang telah tertanam lama. Masyarakat umumnya cenderung hanya menunggu instruksi dari pemerintah tanpa proaktif mengambil langkah untuk mempelajari informasi yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang selama ini dilakukan belum mampu menjangkau masyarakat dengan baik.

2. Partisipasi Masyarakat

Selain kurangnya pemahaman, partisipasi aktif masyarakat juga menjadi kendala. Dalam hasil penelitian, diungkapkan perlunya pendekatan edukatif untuk mendengarkan keluhan serta mendapatkan saran dari masyarakat. Ini menunjukkan

bahwa komunikasi satu arah tidaklah memadai. Komunikasi bi-directional di mana DLH tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mendengarkan umpan balik dari masyarakat sangatlah penting. Namun, hal ini berhadapan dengan dua masalah; pertama, tidak semua masyarakat merasa memiliki kepedulian yang sama terhadap isu lingkungan, dan kedua, tidak semua orang dapat atau mau menyampaikan pendapatnya.

3. Perbedaan Latar Belakang Pendidikan dan Akses Teknologi

Kemajuan yang didapat bisa jadi tidak merata. Faktanya, perbedaan latar belakang pendidikan dan akses teknologi di antara berbagai lapisan masyarakat membuat mengkomunikasikan kebijakan menjadi masalah yang membingungkan. Ketika menjangkau masyarakat, DLH tidak dapat menggunakan satu metode komunikasi yang berlaku untuk semua. Setiap segmen masyarakat memiliki cara yang berbeda dalam menerima informasi. Di desa-desa, di mana tingkat pendidikan rendah dan akses internet terbatas, pendekatan yang berbeda diperlukan dibandingkan dengan daerah yang lebih urban dan digital. Seluruh strategi komunikasi harus mempertimbangkan keberagaman ini, dan hal ini memerlukan sumber daya yang tidak sedikit untuk dapat melakukan pendekatan yang bervariasi.

4. Kebiasaan Lama

Adanya kebiasaan lama dalam cara masyarakat mengelola sampah juga menjadi tantangan tersendiri. Sudah menjadi karakter manusia untuk enggan mengubah perilaku, meskipun mereka sudah menyadari bahwa perilaku tersebut tidak baik. Kebiasaan ini harus diubah melalui konsistensi pesan yang disampaikan, sehingga masyarakat bisa secara perlahan mengganti praktik buruk mereka dengan metode pengelolaan sampah yang lebih baik. Ini membutuhkan pendekatan berulang dan bertahap, bukan hanya sekedar kampanye sekali jalan.

5. Penggunaan Media Sosial

Kampanye media sosial adalah salah satu alat yang tepat untuk memperkuat komunikasi kebijakan. DLH berusaha menguatkan kampanye media sosial untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Namun, seperti yang disebutkan sebelumnya, ada kesenjangan dalam akses teknologi. Oleh karena itu, meskipun media sosial bisa menjangkau banyak orang, masih ada segmen masyarakat yang

tidak terjangkau. Ini menuntut DLH untuk tidak hanya bergantung pada platform digital namun juga harus menjalin komunikasi dengan cara tradisional seperti pertemuan warga, dan kampanye langsung.

6. Evaluasi dan Adaptasi Strategi

Ketidakberhasilan dalam komunikasi mengenai kebijakan pengelolaan sampah tidak selalu berarti strategi tersebut gagal. Pendekatan yang dilakukan oleh DLH perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui area mana yang masih kurang efektif dan mana yang sudah berhasil. Selain itu, DLH harus bersikap adaptable, di mana mereka mampu beranjak dari satu pendekatan ke pendekatan lainnya berdasarkan feedback dan hasil dari evaluasi. Dengan melakukan pendekatan yang lebih fleksibel, DLH bisa lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika masyarakat.

Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rani Nofri Angraini (2020) yang menyatakan bahwa kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pengelolaan sampah menjadi salah satu kendala utama dalam keberhasilan program-program lingkungan. Dalam Penelitian tersebut juga menyoroti bahwa masyarakat pekan baru sering kali tidak memiliki informasi yang cukup mengenai isu-isu terkait lingkungan dan pengelolaan sampah, sehingga memengaruhi partisipasi masyarakat.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang menghadapi berbagai masalah dan kendala dalam memperkuat komunikasi kebijakan terkait pengelolaan sampah. Masalah seperti kurangnya pemahaman dan partisipasi masyarakat, perbedaan latar belakang pendidikan dan akses teknologi, kebiasaan lama yang sulit diubah, serta batasan dalam penggunaan media sosial menggambarkan kompleksitas situasi yang ada. Semua faktor ini menunjukkan bahwa usaha untuk menciptakan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan lingkungan memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan sensitif terhadap kebutuhan serta dinamika masyarakat. Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang berperan kunci dalam menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan berkelanjutan, namun masalah yang dihadapi menuntut perhatian serius dan penanganan yang komprehensif.