

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan program sosial oleh pihak luar dalam konteks masyarakat desa tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Di Dusun Tritunggal, Kecamatan Tungkal Ilir, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan, dinamika hubungan antara masyarakat dan pihak eksternal pernah mengalami ketegangan sosial akibat aktivitas industri di wilayah tersebut. Situasi ini berdampak pada terbentuknya sikap hati-hati dan skeptis masyarakat terhadap berbagai bentuk kegiatan yang berasal dari pihak luar.

Dalam kondisi tersebut, ketika Yayasan NEI-DT memperkenalkan layanan kesehatan gratis sebagai bagian dari pilar program kesehatan, muncul permasalahan komunikasi berupa rendahnya tingkat kepercayaan awal masyarakat terhadap program yang ditawarkan. Sebagian warga mempertanyakan rasionalitas layanan kesehatan gratis yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan. Program yang secara konseptual bersifat sosial justru tidak serta-merta diterima, bahkan ketika informasi telah disampaikan melalui tokoh masyarakat setempat.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa hambatan utama bukan terletak pada keberadaan program, melainkan pada proses komunikasi yang menyertainya. Kepercayaan masyarakat tidak terbentuk secara otomatis hanya melalui penyampaian informasi. Dalam konteks sosial yang pernah mengalami ketegangan relasi dengan pihak luar, pesan yang disampaikan memerlukan strategi komunikasi yang mampu membangun kredibilitas, menjelaskan tujuan program secara transparan, serta menyesuaikan pola komunikasi dengan struktur sosial masyarakat desa.

Selain persoalan kepercayaan awal masyarakat terhadap pihak luar, pelaksanaan layanan kesehatan gratis oleh Yayasan NEI-DT juga menghadapi permasalahan komunikasi pada tahap penyampaian informasi program. Pada fase awal, tidak seluruh masyarakat merespons secara aktif informasi yang disampaikan. Sebagian warga bersikap pasif, menunggu

arahan dari tokoh masyarakat, atau belum memahami secara utuh mekanisme dan manfaat kegiatan yang ditawarkan.

Permasalahan komunikasi juga muncul pada aspek saluran komunikasi yang digunakan. Penyebaran informasi melalui media digital seperti WhatsApp dan Facebook tidak selalu menjangkau seluruh lapisan masyarakat karena keterbatasan sinyal serta perbedaan tingkat literasi digital, khususnya pada kelompok usia lanjut. Kondisi ini menyebabkan pesan tidak diterima secara merata dan menimbulkan kesenjangan pemahaman antarwarga.

Di sisi lain, terdapat permasalahan dalam bentuk miskomunikasi terkait teknis pelaksanaan, seperti jadwal kegiatan, alur pemeriksaan, dan bentuk layanan yang diberikan. Informasi yang belum sepenuhnya kontekstual dan belum disampaikan secara berulang menyebabkan sebagian masyarakat belum memiliki pemahaman yang jelas pada tahap awal program.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program berbasis komunitas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan layanan, tetapi sangat bergantung pada efektivitas strategi komunikasi yang mampu menyesuaikan pesan, media, serta pola penyampaian dengan karakteristik sosial masyarakat Dusun Tritunggal.

Dalam konteks masyarakat Dusun Tritunggal, struktur sosial memiliki karakteristik yang cenderung hierarkis. Informasi umumnya lebih mudah diterima apabila disampaikan melalui figur yang memiliki legitimasi sosial, seperti kepala dusun, ketua RT, kader, atau tokoh masyarakat lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa arus komunikasi di tingkat komunitas tidak selalu berlangsung secara langsung dari organisasi kepada seluruh warga.

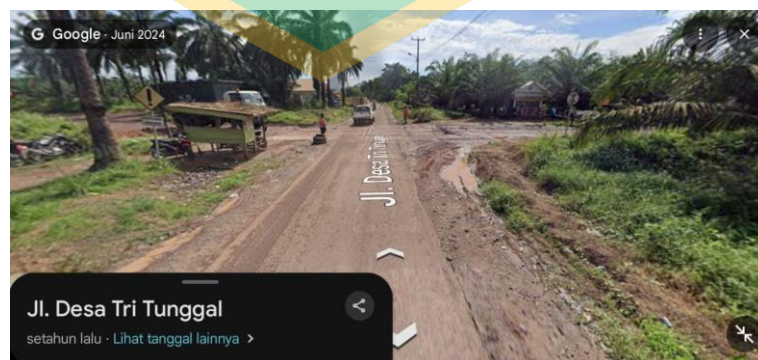
Permasalahan komunikasi yang muncul pada tahap awal pelaksanaan program kemudian menunjukkan bahwa penyampaian informasi secara langsung oleh pihak luar belum tentu menghasilkan respons yang optimal. Masyarakat lebih menunggu klarifikasi, arahan, atau penegasan dari tokoh lokal yang mereka percayai. Dengan demikian, terjadi pola komunikasi yang bersifat tidak langsung, di mana pesan terlebih dahulu diterima oleh tokoh masyarakat, kemudian diteruskan kepada warga.

Fenomena tersebut memperlihatkan adanya kecenderungan aliran informasi yang berlangsung melalui dua tahap, yaitu dari Yayasan NEI-DT kepada *opinion leader*, kemudian dari *opinion leader* kepada masyarakat. Pola ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam program berbasis komunitas sangat dipengaruhi oleh struktur sosial dan peran tokoh masyarakat sebagai perantara.

Dalam konteks sosial Dusun Tritunggal, Kecamatan Tungal Ilir, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan, efektivitas komunikasi program tidak dapat dilepaskan dari kondisi geografis dan aksesibilitas wilayah. Jarak antara Dusun Tritunggal dan fasilitas kesehatan terdekat mencapai $\pm 8,1$ kilometer dengan estimasi waktu tempuh sekitar 21 menit menggunakan kendaraan bermotor. Kondisi ini semakin menantang karena sebagian akses jalan masih berupa tanah merah yang pada musim hujan menjadi licin dan becek, sehingga menghambat mobilitas masyarakat.



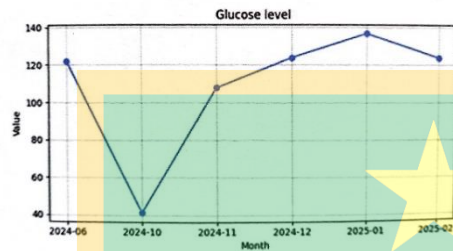
Gambar 1.1 Jarak Dusun Tritunggal ke fasilitas kesehatan terdekat



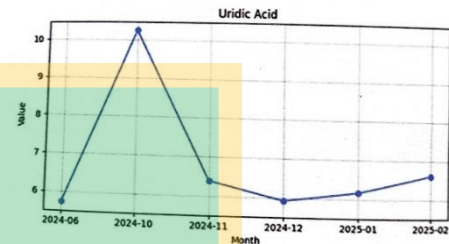
Gambar 1.2 Kondisi jalan di Dusun Tritunggal

Sumber : Google Maps

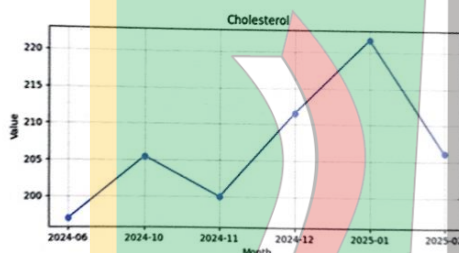
Kondisi geografis tersebut memperlihatkan bahwa akses layanan kesehatan formal tidak selalu mudah dijangkau. Dalam situasi ini, kehadiran layanan kesehatan gratis menjadi relevan sebagai alternatif yang mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, keberadaan layanan saja tidak cukup apabila tidak diikuti dengan strategi komunikasi yang mampu menjelaskan urgensi pemeriksaan kesehatan secara rutin kepada warga.



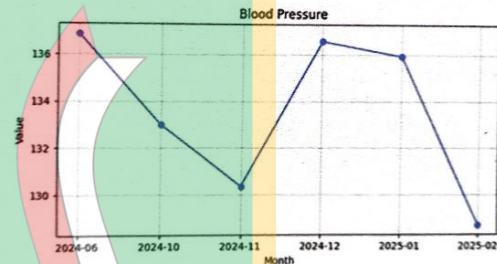
Gambar 1.3 Penyakit Glukosa



Gambar 1.4 Penyakit Asam Urat



Gambar 1.5 Penyakit Kolesterol



Gambar 1.6 Penyakit Darah Tinggi

Sumber : Annual Report Yayasan NEI-DT tahun 2024

Data tren kesehatan tahun 2024 menunjukkan adanya fluktuasi pada indikator glukosa, asam urat, kolesterol, dan tekanan darah. Fluktuasi tersebut menegaskan bahwa pemeriksaan kesehatan rutin memiliki relevansi sosial. Namun demikian, data ini tidak serta-merta menjamin partisipasi masyarakat tanpa komunikasi yang efektif mengenai manfaat dan tujuan kegiatan.

Selain itu, berdasarkan laporan tahunan Yayasan NEI-DT tahun 2024, program layanan kesehatan gratis telah menjangkau 634 penerima manfaat, Dusun Tritunggal dipilih sebagai lokasi penelitian karena menunjukkan tingkat partisipasi tertinggi dalam program layanan kesehatan gratis, dengan 338 penerima manfaat dari total 1.245 penduduk dengan komposisi penduduk perempuan sebanyak 630 jiwa dan laki-laki sebanyak 615 jiwa. Tingginya keterlibatan masyarakat, khususnya perempuan, menunjukkan adanya penerimaan pesan program yang relatif baik. Kondisi ini menjadi relevan

untuk dianalisis dari aspek strategi komunikasi yang diterapkan Yayasan NEI-DT dalam membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

Tabel 1.1 Total penerima manfaat layanan kesehatan gratis tahun 2024

Layanan Kesehatan Gratis Tahun 2024	
Januari	255
Februari	184
Maret	186
April	–
Mei	221
Juni	221
Juli	210
Agustus	289
September	312
Oktober	333
November	538
Desember	445

Tabel 1.2 Total penerima manfaat layanan kesehatan gratis di Desa Bentayan tahun 2024

Cek Kesehatan Rutin Desa Bentayan		
No	Dusun	Penerima Manfaat
1	Bentayan 1	127
2	Tribel	82
3	Tritunggal	338
4	Pakalain Bulian	98
5	Penuduhan	87
6	Sekijing	22

Sumber : Laporan internal Yayasan NEI-DT tahun 2024

Yayasan NEI-DT merupakan lembaga sosial yang didukung oleh PT Nusantara Energi Indonesia Grup beserta anak perusahaannya sebagai donatur utama. Dukungan tersebut memungkinkan yayasan untuk menjalankan berbagai kegiatan sosial secara berkelanjutan, termasuk di bidang kesehatan. Dalam konteks ini, yayasan berfungsi sebagai pelaksana program sosial yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, khususnya pada wilayah dengan keterbatasan layanan publik.

Yayasan NEI-DT memiliki beberapa pilar program yang mencakup bidang pendidikan, kesehatan, dakwah, ekonomi, dan lingkungan. Khusus pada pilar kesehatan, yayasan mengembangkan tiga bentuk program, yaitu kegiatan preventif atau edukasi kesehatan, layanan kesehatan gratis, serta pendirian sarana kesehatan berupa klinik. Dari tiga bentuk program pada pilar kesehatan, penelitian ini memfokuskan kajian pada layanan kesehatan gratis karena program ini paling intensif berinteraksi langsung dengan masyarakat Dusun Tritunggal. Layanan ini menuntut strategi komunikasi yang tepat dalam membangun kepercayaan, menyampaikan informasi, dan mendorong partisipasi warga di tengah struktur sosial yang hierarkis serta pengalaman konflik sebelumnya dengan pihak luar.



Gambar 1.7 Pilar Program Yayasan NEI-DT

Sumber : Annual Report Yayasan NEI-DT Tahun 2024

Dengan demikian, konteks geografis, kondisi sosial, serta data partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam memastikan program berbasis komunitas dapat diterima dan direspons secara aktif. Dalam kondisi masyarakat yang sebelumnya mengalami ketegangan relasi dengan pihak luar, strategi komunikasi menjadi instrumen utama untuk membangun kepercayaan, memperjelas tujuan program, serta mendorong keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan komunikasi diatas, terdapat kejanggalan yang menarik untuk dikaji. Pada tahap awal, program layanan kesehatan gratis menghadapi skeptisisme serta permasalahan komunikasi dalam penyampaian informasi. Namun dalam perkembangannya, partisipasi

masyarakat justru menunjukkan peningkatan yang signifikan, sebagaimana terlihat dari jumlah penerima manfaat yang tinggi.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya dinamika komunikasi yang berperan dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap program yang berasal dari pihak luar. Transformasi dari sikap skeptis menjadi partisipatif mengindikasikan bahwa terdapat strategi komunikasi yang bekerja secara kontekstual dan adaptif terhadap struktur sosial masyarakat.

Kejanggalan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan partisipasi tidak terjadi secara otomatis, melainkan melalui proses komunikasi yang terstruktur, melibatkan tokoh masyarakat, serta memanfaatkan pola aliran informasi yang sesuai dengan karakteristik sosial Dusun Tritunggal. Oleh karena itu, fenomena ini relevan untuk dikaji lebih lanjut dalam perspektif strategi komunikasi.

Penelusuran terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai program kesehatan di masyarakat desa umumnya berfokus pada lembaga pemerintah, seperti puskesmas atau dinas kesehatan. Kajian mengenai strategi komunikasi lembaga sosial non-pemerintah dalam konteks program berbasis komunitas masih relatif terbatas.

Selain itu, penelitian mengenai komunikasi kesehatan di tingkat desa cenderung membahas penyuluhan atau sosialisasi secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana pola aliran informasi berlangsung dalam struktur sosial yang hierarkis. Studi yang secara spesifik mengaitkan strategi komunikasi organisasi sosial dengan pola aliran dua tahap dalam konteks masyarakat desa juga masih minim.

Dengan demikian, terdapat celah penelitian pada aspek strategi komunikasi lembaga sosial non-pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat desa melalui pola aliran komunikasi yang kontekstual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Yayasan NEI-DT dalam program layanan kesehatan gratis berbasis komunitas di Dusun Tritunggal, serta bagaimana pola aliran komunikasi dua tahap terjadi dalam praktik penyampaian informasi program kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang salah telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana strategi komunikasi Yayasan NEI-DT dalam program layanan kesehatan gratis tahun 2024 berbasis komunitas di Dusun Tritunggal, Sumatera Selatan?
- 1.2.2 Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam program layanan kesehatan gratis berbasis komunitas di Dusun Tritunggal, Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini yaitu :

- 1.3.1 Untuk mengetahui strategi komunikasi Yayasan NEI-DT dalam program layanan kesehatan gratis tahun 2024 berbasis komunitas di Dusun Tritunggal, Sumatera Selatan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam program layanan kesehatan gratis berbasis komunitas di Dusun Tritunggal, Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya pada ranah komunikasi kesehatan berbasis masyarakat. Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai penerapan strategi komunikasi dalam konteks lembaga sosial non-pemerintah yang melaksanakan layanan kesehatan gratis di Dusun Tritunggal. Melalui penggambaran proses komunikasi yang berlangsung, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi akademik terkait penerapan komunikasi aliran dua tahap dalam program kesehatan, serta menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan konteks yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dan rujukan bagi Yayasan NEI-DT dalam memahami proses komunikasi yang berlangsung selama pelaksanaan layanan kesehatan gratis. Temuan

penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pola penyampaian informasi, bentuk interaksi dengan masyarakat, serta dinamika komunikasi yang terjadi di tingkat komunitas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi lembaga sosial lainnya yang menyelenggarakan program kesehatan berbasis masyarakat dalam melihat pentingnya aspek komunikasi sebagai bagian dari pelaksanaan program.

1.4.3 Manfaat Sosial

Secara sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk pemahaman mengenai hubungan komunikasi antara Yayasan NEI-DT dan masyarakat dalam pelaksanaan program kesehatan. Dengan adanya kajian ini, masyarakat dan pemangku kepentingan terkait dapat memperoleh gambaran mengenai bagaimana proses komunikasi berlangsung dalam kegiatan layanan kesehatan gratis di tingkat dusun. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang menggambarkan praktik komunikasi dalam program kesehatan masyarakat pedesaan, sehingga dapat menjadi referensi bagi kajian sosial serupa di masa mendatang.

1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis dalam lima bab yang saling berkaitan agar pembahasan tersusun secara logis dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah yang menegaskan fenomena dan permasalahan komunikasi dalam pelaksanaan program layanan kesehatan gratis, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, *research gap*, dan landasan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori strategi komunikasi dan *two step flow theory*, konsep-konsep yang relevan, serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan paradigma penelitian, pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, lokasi dan waktu penelitian, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, jenis data, teknik analisis data, serta teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil temuan penelitian mengenai strategi komunikasi Yayasan NEI-DT dalam pelaksanaan program layanan kesehatan gratis, pola aliran komunikasi dua tahap, faktor penghambat komunikasi, serta sintesis temuan dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan penelitian berdasarkan temuan yang telah dianalisis serta saran yang relevan dengan hasil penelitian.

