

Di tengah transisi demokrasi, dinamika komunikasi lokal dan nasional layak untuk dikaji dan dikembangkan. Dinamika politik nasional, lokal dan berbagai perkembangan sosial teknologi jelas akan memengaruhi relasi komunikasi antar lembaga, antara pemerintah dan warga negara serta komunikasi di kalangan bangsa Indonesia.

Organisasi pemerintahan baik daerah maupun pemerintah pusat tidak bisa lepas dari beragam permasalahan krisis. Sementara tuntutan keterbukaan dan transparansi terhadap semua level kebijakan membutuhkan berbagai pendekatan dan model komunikasi yang tepat agar masyarakat dan warga negara mendapat kemanfaatan dari setiap kebijakan yang ada.

Konferensi Nasional Komunikasi 2014 di Bengkulu, digagas sebagai bagian kontribusi akademisi dan praktisi komunikasi untuk menimbang dan mengembangkan aspek komunikasi untuk memberikan solusi bagi permasalahan bangsa.

KOMUNIKASI UNTUK MEMBANGUN MASYARAKAT DAERAH



# KOMUNIKASI UNTUK MEMBANGUN MASYARAKAT DAERAH

EDITOR

Dr. HERI BUDIANTO, S.Sos., M.Si.  
Dewi Sad Tanti, S.Sos., M.IKom.



ISBN 978-602-1084-00-7



9 786021 108400 7

komunikasi seperti itu. Sebab hanya pemimpin daerah yang memiliki kemampuan dan strategi yang mampu mendatangkan manfaat disegala bidang yang berasal dari pusat yang berskala nasional maupun internasional.

Bagaimanapun, pembangunan daerah mutlak dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat dari segala sisi baik ekonomi, sosial, pendidikan dan budaya. Oleh karena itu, kemampuan pemerintah daerah sangat diperlukan untuk membuat dan melaksanakan program pembangunan daerahnya.

Para akademisi dari seluruh Indonesia telah mencurahkan pikiran-pikirannya dalam konferensi ini. Sekitar 36 naskah atau karya akademisi dari 17 kampus di seluruh Indonesia.

Pemikiran-pemikiran para akademisi ini merupakan bentuk sumbang-an pemikiran yang tidak ternilai harganya. Untuk itu, ijin kami dari PolcoMM Institute mengucapkan penghargaan yang tinggi kepada para akademisi ini.

Ucapan terimakasih juga kami ucapkan kepada Gubernur Bengkulu H. Junaidi Hamsyah, Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mendukung dan membantu kegiatan ini. Serta masyarakat Provinsi Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menjadikan Bengkulu sebagai tempat bagi PolcoMM Institute melakukan kerja-kerja akademis. Selamat ulang tahun ke-46 bagi Provinsi Bengkulu!

Jakarta, 9 Desember 2014

Dr. Heri Budianto, S.Sos., M.Si.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar Direktur Eksekutif Political Communication Institute	v
<b>KOMUNIKASI DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT</b>	
<b>Komunikasi Efektif Pemberdayaan Masyarakat Iliterasi dalam Bidang Pendidikan</b>	1
Sekar Arum Mandalia S.Sos., M.Si. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom Bandung	
<b>Bagaimana Implementasi UU No.32 Tahun 2004 Memberdayakan Masyarakat untuk Mendukung Program-Program Pemerintah?</b>	11
Dr. Dewi K.Soedarsono, M.Si. Universitas Telkom - Bandung	
<b>Pola Komunikasi Pemerintah Provinsi Dalam Proses Difusi Informasi Program "Jabar Mengembara"</b>	22
Dede Fardiah dan Kiki Zakiah Bidang Kajian Ilmu Jurnalistik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung	
<b>Analisis Komunikasi Kelompok dalam Program Pembangunan Partisipatif Berbasis Komunitas (P3BK) di Kota Bekasi</b>	34
Dr. Afrina Sari, M.Si. Dosen Pascasarjana Komunikasi Universitas Budi Luhur Jakarta	
<b>Lobby dan Negosiasi Tim Peneliti Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) dalam Meningkatkan Nilai Komoditi Jagung di Sumenep Madura Jawa Timur Studi Kasus pada Produk Zeamie</b>	52
Dyah Rachmawati Sugiyanto Mahasiswa Program Doktorat Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran Bandung	
<b>Komunikasi dan Pembangunan: Sebuah Kritik Strategi Komunikasi Publik dalam Upaya Meningkatkan Taraf Hidup Warga Dusun Nglebeng, Kalibawang, Kulonprogo, Yogyakarta</b>	65
Agustinus Rustanta dan Yakobus Suharyono Dosen STIKS Tarakanita Jakarta	
<b>Pola Komunikasi Partisipasi dalam Pembangunan Warga Kelompok Paguyuban Stren Kali Surabaya</b>	80
Rini Ganefwati dan Julyanto Ekantoro FISIP Universitas Bhayangkara Surabaya	
<b>Model Komunikasi Interpersonal dalam Pengembangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah</b>	93
Kiyati Yusriyah, Nuke Farida, dan Siti Masitoh Universitas Gunadarma	
<b>Penggunaan Komunikasi Kelompok dalam Meningkatkan Keberdayaan Kelompok Miskin di Dua Kabupaten Provinsi Sulawesi Tengah</b>	105
Eni Kardi Wiyati, Dosen Fikom Universitas Prof.Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta	

<b>Strategi Pengelolaan Image Komunikator Politik Jokowi sebagai Kandidat Pemimpin</b>	117
Agustina Zubair Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Komunikasi Pusat dan Daerah: Analisis Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Berbasis Standar Pelayanan Minimal</b>	130
Tulus Subardjono dan MT Hidayat Kementerian Komunikasi dan Informatika	
<b>BIROKRASI DAN POLITIK KOMUNIKASI LOKAL</b>	
<b>Program Radio PRFM 107.5FM "Ngabandingan" sebagai Media Pemecah Kebuntuan Birokrasi Daerah</b>	147
Asaas Putra, Dini Salmiyah Fithrah Ali, Indra Pamungkas, dan Indah Permata Sari Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom	
<b>Public Private Partnership (PPP) sebagai Alternatif Pembiayaan Pembangunan Infrastruktur Daerah</b>	157
Dian Puspita Sari Magister Manajemen Komunikasi Universitas Indonesia	
<b>Mengkomunikasikan Kearifan Lokal sebagai Resolusi Konflik Pengalaman Perempuan dalam Konflik Poso (1999-2005)</b>	167
Bonaventura Satya Bharata, SIP., M.Si. Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Atmajaya Yogyakarta	
<b>Model Komunikasi Bencana di Indonesia</b>	
<b>Analisis Model Sosialisasi Pengurangan Risiko Bencana</b>	187
Dr. Heri Budianto, S.Sos. M.Si. dan Dewi Sad Tanti, S.Sos., M.Si. Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Mencari Model Komunikasi Politik dan Pemerintahan</b>	203
Lely Arriane Dosen Komunikasi Politik FISIP Universitas Bengkulu	
<b>Komunikasi Politik Elit Lokal dalam Pemilukada di Provinsi Sulawesi Tengah</b>	209
Dr. Muhammad Aras, M.Si. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Binus University Jakarta	
<b>Budaya Lokal dan Globalisasi</b>	225
Mustika Ranto Gulo, ST, M.IKom Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Ketahanan Budaya dalam Desa Global: Studi tentang Diaspora Indonesia di Malaysia</b>	236
Dr. Elly Yuliani Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Manajemen Relasi Public Relations Organisasi Pemerintahan dalam Sosialisasi Kebijakan Melalui Media Online</b>	251
Arifatur Rohmaniyah dan Irmulan Sati Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	

<b>Peran Website bengkuluprov.go.id sebagai Pusat Informasi Pariwisata Provinsi Bengkulu</b>	267
Novi Erlita, S.Sos., M.A. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Gerakan Nasional Penghematan Energi Melalui Seni Pertunjukan Rakyat di Sumatera Utara</b>	277
Dewi S. Tanti, M.Si. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Selebriti Politik Lokal dan Penguasaan Wacana dalam Media Baru Analisis Wacana pada Posting Akun Twitter Walikota Bandung @ridwankamil</b>	288
Kharisma Nasionalita, S.Sos., M.A. dan Ruth Medi Ulina Malau, S.IKom, M.IKom. Universitas Telkom Bandung	
<b>MEDIA DAN PEMBANGUNAN DAERAH</b>	
<b>Media Lokal Sebagai Sarana Pengembangan Potensi dan Budaya Berkearifan Lokal</b>	305
Nur Kholisoh Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Relasi Kuasa Media dan Elit Politik Perempuan di Banten</b>	317
Catur Nugroho dan Kharisma Nasionalita Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Telkom University Bandung	
<b>E-commerce dan Pemberdayaan Perekonomian Daerah</b>	330
Devie Rachmawati Laboratorium Komunikasi Program Vokasi Universitas Indonesia	
<b>Peran Maskot RAKI dalam Menciptakan Brand Image Metro TV sebagai Saluran Indonesia Memilih</b>	340
Euis Nurul Bahriyah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul - Jakarta	
<b>Media Sosial dan Kesadaran KelIndonesiaan</b>	353
Husen Mony Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta	
<b>Tayangan Televisi dan Budaya Kekerasan Masyarakat</b>	367
Inge Hutagalung Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	
<b>Orangtua, Teman, Media Massa dan Masa Depan Pertanian: Sebuah Perspektif Mikro</b>	382
Yogaprasta A. Nugraha Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor	
<b>Hipnotis Dalam Program Reality Show di Televisi Pengungkapan Diri Pada Acara Suka-Suka Uya di MNC TV</b>	393
Rika Yessica Rahma, S.Psi., M.IKom Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	

Konstruksi Program Pemilihan Miss Earth Indonesia 2013 sebagai Duta Lingkungan Hidup di Kompas TV: Analisis Framing terhadap Program Pemilihan Miss Earth Indonesia 2013 Yuni Astuti Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta	409
Strategi Komunikasi Sebagai Sarana Meningkatkan Kinerja Masyarakat Daerah Dini Salmiyah Fithrah Ali S.S., M.Si Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom Bandung	426
Penyimpangan Media Used Mahasiswa Pada Cadget Selama Pembelajaran di Kelas Yuliati, S. Sos, M. I. Kom dan Dr. Gushevinaty, M. Si Pengajar Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNIB	434
TENTANG PENULIS	445



## KOMUNIKASI DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

## Strategi Komunikasi Sebagai Sarana Meningkatkan Kinerja Masyarakat Daerah

Dini Salmiyah Fithrah Ali S.S., M.Si  
 Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom Bandung  
 e-mail: dinisfa@telkomuniversity.ac.id

Peningkatan kualitas pelayanan kemampuan komunikasi serta pema-  
 haman untuk memberikan pelayanan masyarakat yang prima sebagaimana  
 fungsi utama sebuah organisasi masyarakat adalah penyediaan pelayanan  
 publik bagi masyarakat daerah bersangkutan. Tujuan penelitian ini untuk  
 mengidentifikasi dan merancang strategi komunikasi bagi para penyedia lay-  
 anan masyarakat di daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan literature  
 dengan observasi dianalisa secara deskriptif. Pengumpulan data dilakukan  
 melalui wawancara perorangan, dan *focus group discussion* dan *depth inter-  
 view* dengan aparat desa dan bagian internal organisasi masyarakat. Strategi  
 komunikasi yang diterapkan adalah pelatihan dan pendekatan persuasif,  
 dengan menciptakan iklim komunikasi yang sehat di lingkungan kerja. Pener-  
 apaan strategi komunikasi yang berkelanjutan dan tepat sasaran dapat menin-  
 gkatkan kemampuan komunikasi dan kinerja abdi masyarakat.

**Kata kunci:** *Komunikasi, strategi, kinerja pelayanan public, masyarakat daerah*

### Latar Belakang

Fungsi utama sebuah organisasi masyarakat adalah penyediaan pelay-  
 anan publik bagi masyarakat daerah bersangkutan. Oleh sebab itu optimal-  
 isasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama  
 aparat pemerintahan daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang  
 prima bagi masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan  
 salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong abdi masyarakat melaku-  
 kan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendo-  
 rong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di  
 bidang pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan, komuni-  
 kasi mempunyai peran yang sangat penting. Menurut Suwatho dan Pri-  
 ansa (2011 : 276) "Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi  
 karyawan, fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja  
 karyawan". Salah satu hal penting untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu  
 dengan meningkatkan kinerja karyawan secara perorangan. Karena, den-  
 gan meningkatnya kinerja karyawan dapat memberikan dampak yang tepat  
 terhadap perubahan perilaku karyawan yang diwujudkan dalam kenaikan  
 produktifitas kerja.

Mengingat pentingnya peran tersebut maka staff staff yang berhubun-  
 gan langsung dengan pelayanan publik dan abdi masyarakat perlu dibekali  
 dengan kemampuan komunikasi serta pemahaman untuk memberikan  
 pelayanan masyarakat secara prima sebagai bagian standar pelayanan  
 minimal. Berbekal keinginan tersebut diharapkan tercapai tujuan sebagai  
 berikut:

- 1) Bertambahnya kecepatan proses peningkatan kemampuan sumber daya manusia sesuai dengan laju pertumbuhan pembangunan.
- 2) Bertambahnya kecepatan upaya pengembangan masyarakat ke arah ter-  
 binanya masyarakat yang harmonis serta dinamis yang siap menempuh  
 perubahan-perubahan menuju perbaikan dan kemajuan sesuai dengan  
 nilai-nilai sosial budaya dan norma-norma dalam kehidupan masyarakat  
 berkembang dalam kehidupan masyarakat yang berlaku.
- 3) Bertambahnya kecepatan usaha pembinaan institusi dan profesi ma-  
 syarakat sesuai dengan laju pertumbuhan proses modernisasi dalam ke-  
 hidupan masyarakat itu sendiri.

Untuk dapat mencapai hasil tersebut, maka sebuah organisasi atau  
 kelompok perlu menentukan parameter kinerja baik individu maupun ke-  
 lompok. Kinerja adalah hasil usaha seseorang baik secara kualitas maupun  
 kuantitas. Parameter tersebut berupa tujuan, ukuran dan penilaian. Param-  
 eter tujuan akan menjadi panduan dalam penentuan strategi yang akan  
 digunakan untuk meningkatkan kinerja.

Keberhasilan individu dalam menerjemahkan kebutuhan organisasi  
 dapat dijadikan tolak ukur hasil penilaian kinerja dan menjadi acuan un-

tuk penilaian potensi individu dalam mendapatkan posisi yang dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi. Pengukuran yang jelas dan terpadu dapat memberikan motivasi kepada setiap individu di organisasi untuk memberikan kinerja terbaik mereka.

Berbagai program pengembangan keahlian dan keterampilan individu dapat disinergikan dengan evaluasi penilaian kinerja untuk dijadikan patokan dalam pemberian umpan balik sehingga setiap individu dapat memiliki gambaran utuh mengenai peta kekuatan dan area pengembangannya masing-masing. Program pengembangan keahlian dan keterampilan individu yang mengurangi kemungkinan demotivasi setiap individu.

#### Tinjauan Pustaka

Proses berlangsungnya komunikasi menjadi satu hal penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan panduan yang ditetapkan oleh sebuah organisasi dapat dimengerti, diterima sekaligus dijalankan oleh para abdi masyarakat.

Sebagaimana disampaikan oleh Carl I. Hovland yang kemudian dikutip Effendy “Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).” (Effendy dalam Mulyana, Deddy, 2010 : 68). Oleh Hal ini diperkuat oleh pendapat Everett M. Rogers yang menyatakan “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.” (Cangara, Hafied dalam Mulyana, Deddy, 2010 : 69). Dengan demikian, komunikasi menjadi sebuah proses penting dalam sebuah organisasi untuk mengubah tingkah laku setiap individu didalamnya, terutama dalam peningkatan kinerja para abdi masyarakat dalam melayani public internal maupun eksternalnya. Dengan strategi yang tepat guna dan tepat sasaran maka komunikasi yang digagas dengan baik akan dapat disartikan disetiap lapisan organisasi yang diterapkan dalam setiap tahapan pelaksanaan pekerjaan.

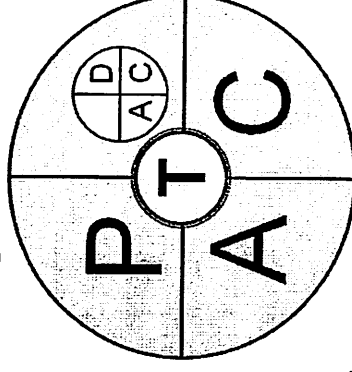
Panduan dalam penentuan strategi komunikasi akan memberikan arahan jelas bagi setiap individu dan kelompok dalam organisasi. Selain tujuan diperlukan juga parameter ukuran untuk melakukan penilaian baik secara

kuantitatif maupun kualitatif setiap individu yang bekerja sesuai dengan kebutuhan sebuah organisasi.

Mengingat pentingnya hal diatas, maka penulis mengambil beberapa dimensi yang dijadikan ukuran kinerja berdasarkan Nawawi (2000:97), yaitu:

1. Tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja.
2. Tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu bekerja dengan usaha maksimum, yang memungkinkan tercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Penulis mengkombinasikan dimensi tersebut dengan pengaplikasian siklus peningkatan proses atau *process Improvement*. Konsep yang diperkenalkan oleh seorang ahli kualitas manajemen Dr. William Edwards Deming. Konsep ini dikenal dengan PDCA yaitu singkatan dari Plan, Do, Check dan Act yaitu siklus peningkatan proses (*process improvement*) yang berkesinambungan membentuk lingkaran secara terus menerus.



Gambar :1 Siklus PDCA

Sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk melakukan peningkatan sumber daya manusia secara berkelanjutan maka penulis menerapkan konsep pelatihan yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan setiap individu yang berperan dalam memberikan pelayanan masyarakat di setiap daerah. Oleh karena itu diperlukan analisa kebutuhan training agar dapat terpetakan dengan tepat setiap kemampuan individu dan terbaca secara jelas dimana

area pengembangan yang dibutuhkan.

Implementasi PDCA untuk pelayanan publik seharusnya meliputi:

1. *Plan*. Bagian *Plan* (Perencanaan) dimana seharusnya menjawab pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Pada tahapan ini focus diarahkan pada proses yang diperlukan untuk mencapai tujuan yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat
2. *Do*. Bagian *Do* (Pelaksanaan) berfokus pada pelaksanaan strategi, taktik dan proses untuk mencapai hasil yang diharapkan yaitu mutu pelayanan publik yang meningkat secara merata dan berkelanjutan.
3. *Check*. Bagian *Check* (Pemeriksaan) adalah tahapan untuk memeriksa apakah hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan yang dibuat. Tahapan ini meliputi memantau, mengevaluasi, mengukur pelaksanaan proses yang telah dijalankan sesuai dengan ketetapan yang didapat dari hasil analisa kebutuhan training setiap individu.
4. *Action*. Bagian *Action* (Tindaklanjut) adalah tahapan peningkatan pelayanan publik secara bertahap dan berkesinambungan sebagai kunci dimana semangat yang dibawa adalah terbuka terhadap kritikan dan perubahan serta keinginan untuk membuat inovasi sebagai tantangan kedepan.

#### Metode

Metode penulisan ini menggunakan metode litelatur yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengambil data-data yang diperlukan sesuai dengan literatur terkait. Penulis melakukan observasi yang dianalisa secara deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara perorangan, *focus group discussion* dan *depth interview* dengan, aparat desa serta bagian internal organisasi masyarakat.

#### Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini penulis mencoba membagi tahapan setiap siklus dengan memberikan penekanan pada sifat dan fungsi utama siklus tersebut.

##### *Planning*

Pada tahapan ini penentuan untuk menemukan problem dasar yang dialami oleh setiap individu dalam memberikan pelayanan optimal sekal-

igus membangun sinergi antar individu untuk menumbuhkan rasa memiliki peran dalam kelompok yang terbentuk melalui komitmen yang terukur dan terstruktur dengan baik.

Di fase ini diharapkan muncul:

- Hasil akhir pemberian layanan dengan target audiens penerima layanan dan harapan yang diinginkan oleh audiens penerima layanan dengan metode brainstorming
- Menemukan proses yang tepat dari awal hingga akhir dengan berfokus pada audiens penerima layanan dengan metode brainstorming
- Mengolah proses tersebut untuk mengimplementasikan proses yang telah disepakati melalui metode observasi dan wawancara
- Penemuan akar masalah yaitu menemukan penyebab utama sekaligus penentuan skala prioritas penanggulangan masalah melalui metode fish-bone analysis

##### *Doing* (Pelaksanaan)

Pada tahapan ini materi pelatihan telah dipadatkan sesuai dengan kesepakatan yang didapat pada tahap perencanaan sebagai target yang diharapkan. Di fase ini diperlukan paduan antara kemampuan, pengetahuan dan sikap setiap peserta sehingga muncul kombinasi antara pemenuhan kapabilitas dan pemberian resiko terukur untuk mencapai hasil yang diharapkan. Metode yang diharapkan dapat melalui sebuah proyek kegiatan atau melalui pilot project yang dilaksanakan dalam waktu yang relatif singkat sehingga pengukuran pencapaian dan resiko dapat terpantau.

##### *Checking* (Pengecekan)

Pengecekan adalah tahapan untuk melihat secara detail dan komprehensif mengenai pelaksanaan dihubungkan dengan target yang hendak dicapai. Ditahap ini diperlukan kemampuan menganalisa secara cepat apakah proses pelaksanaan sesuai dengan peraturan yang telah disepakati. Fase ini seharusnya adalah fase pencegahan dengan pemberian umpan balik segera tergantung dari sifat kesegeraan yang sangat kasuistik. Ketika permasalahan ditemukan dengan sifat yang sudah jelas dan sangat butuh penanganan segera maka umpan balik perlu segera diberikan untuk menjaga keberlang-

sungan proses berjalan baik

Tahapan ini memerlukan dokumentasi proses yang jelas sebagai landasan pemberian umpan balik yang optimal.

Dokumentasi Proses meliputi proyeksi, observasi, pencapaian dengan menggunakan alat kuesioner dan kamera

Dokumentasi proses yang dilakukan dapat dijadikan landasan dalam menentukan hipotesa sederhana, meliputi:

- Jika proyek menjanjikan keberhasilan namun perlu ada perubahan
- Jika proyek gagal maka perlu dicari penyelesaian lain
- Jika proyek berhasil maka selanjutnya dapat dijadikan rutinitas

#### *Acting*

*Acting* berarti Penindaklanjutan atas apa yang didapatkan selama tahap pengecekan. Arti lainnya adalah mencapai tujuan dan menstandarisasi proses atau belajar dari pengalaman untuk memulai lagi pada kondisi yang tepat.

Bentuk standarisasi dapat dilihat dari berbagai aspek baik secara proses, prosedur maupun kebijakan yang nantinya dapat diterapkan dalam bentuk strategi komunikasi dan program pelatihan yang menggunakan pengukuran dan pengendalian proses secara teratur meliputi

- **Pada saat pelatihan.** Pemberian masukan dan nilai pada peserta pelatihan dalam bentuk sertifikat
- **Monitoring hasil.** Memonitor hasil melalui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan melalui kotak saran yang disediakan.

#### **Kesimpulan**

Setiap fase yang dilalui dalam tahapan siklus PDCA adalah sebuah kesinambungan yang memiliki target di setiap tahapannya. Target tersebut seharusnya mengakar pada tujuan utama pelatihan berupa target terukur agar setiap individu dapat menjalankan, berpartisipasi aktif dan mencapai hasil sesuai yang diharapkan dalam pelatihan sehingga sinergi yang terjalin dapat memberikan manfaat menyeluruh pada team yang tersirat dalam bentuk komitmen *team*.

Sebagaimana terlampir dalam tabel dibawah ini

Fase	Kunci Sukses	Hasil
Perencanaan	Sinergi	Komitmen
Pelaksanaan	Pemberdayaan	Pencapaian
Pengecekan	Penghargaan	Motivasi
Penindaklanjutan	Tantangan	Penyempurnaan

Setiap fase yang dilalui perlu pula mendapatkan bantuan pihak masyarakat sebagai konsumen yang akan merasakan hasil dari pelatihan yang telah dilaksanakan tersebut. Untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat bisa didapat melalui pemberian tanggapan terhadap layanan yang diberikan melalui media kotak s.aran yang disediakan di setiap area public terkait.

#### **Daftar Pustaka**

- Deming W. Edwards, *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study. ISBN 0-911379-01-0
- Hadari Nawawi, et.al. 2006. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta ; UGM Press
- Effendy dan Mulyana, 2010, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: CV Rosda
- Suwatno dan Priansa, 2011 *Manajemen Sumber Daya Manusia*; Jakarta: Alfabeta