

Peran Program Bianglala Pagi Radio Reks FM dalam Memfasilitasi Komunikasi Partisipatif DISDUKCAPIL dan Masyarakat

Muhammad Aditya Pratama¹, Deri Hudaya², Muhammad Erfan³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Garut

Jl. Raya Samarang No. 52A, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44151

e-mail: 24071120062@fikom.uniga.ac.id¹, *e-mail:* derihudaya@uniga.ac.id², *e-mail:* erfan@uniga.ac.id³

Abstract

This study aims to understand the role of the Bianglala Pagi Program on Radio Reks FM in facilitating participatory communication between the Civil Registry Office (DISDUKCAPIL) and the community regarding e-KTP (electronic ID card) services in Garut Regency. The research employs a qualitative method with a case study approach, applying Paulo Freire's concept of participatory communication, which includes elements such as dialogue, voice, the pedagogy of liberation, and the action-reflection-action cycle. Data collection methods include participatory observation, in-depth interviews, and document analysis. The findings reveal that active community participation through the Bianglala Pagi Program significantly contributes to enhancing transparency, responsiveness, and the quality of public services. The program provides various communication channels, such as WhatsApp, SMS, and live radio broadcasts, allowing people from diverse backgrounds to express their aspirations. DISDUKCAPIL receives and acts on community feedback, fostering improvements in e-KTP services. The program also applies Freire's pedagogy of liberation by emphasizing anonymity and empowering citizens to voice their concerns. The action-reflection-action cycle used in the program helps to address community issues, improve public service quality, and strengthen public engagement in governance processes. These findings highlight the importance of participatory communication platforms in promoting transparency, accountability, and public participation in service delivery.

Keywords: Bianglala Pagi, Participatory Communication, Public Service, Population and Civil Registration Agency, Reks FM Radio.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran Program Bianglala Pagi Radio Reks FM dalam Memfasilitasi Komunikasi Partisipatif DISDUKCAPIL dan Masyarakat terkait Pengurusan e-KTP di Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Konsep komunikasi partisipatif Paulo Freire diterapkan, meliputi elemen-elemen seperti dialog, suara, pedagogi pembebasan, dan siklus aksi-refleksi-aksi. Metode pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi aktif masyarakat melalui Program Bianglala Pagi memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kualitas layanan publik. Program ini menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti *WhatsApp*, SMS, dan siaran radio langsung, yang memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang untuk menyampaikan aspirasi mereka. DISDUKCAPIL menerima dan menindaklanjuti masukan dari masyarakat, yang mendorong perbaikan dalam layanan pengurusan e-KTP. Program ini juga menerapkan prinsip pedagogi pembebasan Paulo Freire dengan menekankan pentingnya anonimitas dan pemberdayaan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Siklus aksi-refleksi-aksi yang diterapkan membantu dalam mengatasi permasalahan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan publik, dan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Temuan ini menunjukkan pentingnya platform komunikasi partisipatif dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam layanan publik.

Kata Kunci: Bianglala Pagi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Komunikasi Partisipatif, Pelayanan Publik, Radio Reks FM.

PENDAHULUAN

Era di mana media massa dan teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, kehadiran mereka telah mengubah cara masyarakat berkomunikasi. Media massa dan teknologi informasi tidak hanya mempengaruhi pola interaksi sosial, tetapi juga membentuk paradigma baru dalam pertukaran informasi. Oleh karena itu, komunikasi partisipatif memiliki peran yang krusial dalam memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Hal ini sangat relevan dalam hal pelayanan publik, seperti pengelolaan e-KTP di Kabupaten Garut, di mana komunikasi yang efektif serta partisipasi aktif antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) menjadi fondasi utama dalam memastikan pelayanan publik yang responsif dan inklusif. Radio sebagai media massa memiliki keistimewaan karena mampu menggabungkan komunikasi massa dan antarpribadi. Kemampuan penyiar radio dalam membangun hubungan yang ramah dan akrab dengan pendengar, menjadikan radio sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat (Nyoman & Wilantari, 2019).

Bertolt Brecht (1932) memandang radio bukan hanya sebagai alat distribusi informasi tetapi juga sebagai alat komunikasi dialogis. Brecht berpendapat bahwa media massa, termasuk radio, harus berfungsi sebagai platform untuk dialog publik, di mana masyarakat dapat menyuarakan pendapat dan aspirasi mereka. Berdasarkan hal ini, radio tidak hanya menyebarkan informasi satu arah dari pemerintah ke masyarakat tetapi juga memungkinkan interaksi dua arah di mana masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif (Everett & Caldwell, 2003). Pada konteks program Bianglala Pagi di Radio Reks FM, radio digunakan sebagai media partisipatif yang memungkinkan masyarakat Garut untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka terkait pengurusan data kependudukan seperti e-KTP secara langsung kepada pemerintah daerah (DISDUKCAPIL). Program ini menciptakan ruang dialog yang terbuka antara masyarakat dan pemerintah, di mana masyarakat dapat berbicara dan pemerintah mendengarkan. Dengan demikian, radio berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pemerintah dan masyarakat, memfasilitasi dialog yang konstruktif dan partisipatif.

Hal ini juga menunjukkan bahwa penggunaan media massa lokal seperti radio dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah daerah. Dengan membuka saluran komunikasi yang langsung dan interaktif, pemerintah dapat lebih cepat dan tepat menanggapi kebutuhan dan masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta membangun kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah.

Program Bianglala Pagi di Radio Reks FM dipilih sebagai platform komunikasi partisipatif karena kemampuannya menyebarkan informasi secara luas dan interaktif kepada masyarakat, khususnya di Kabupaten Garut. Program ini memainkan peran penting dalam menjembatani hubungan antara pemerintah daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), dengan masyarakat. Melalui Bianglala Pagi, berbagai informasi penting terkait layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran dapat disampaikan dengan mudah dan tepat sasaran. Dalam konteks ini, partisipasi masyarakat menjadi esensial, karena program ini memungkinkan masyarakat untuk bertanya, memberikan masukan, serta mengajukan kritik atau saran, sehingga permasalahan administrasi kependudukan dapat diatasi lebih cepat dan efisien.

Lebih jauh lagi, program ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai medium yang menggerakkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang terkait dengan kepentingan publik. Dengan partisipasi aktif dari lebih dari 3.739 anggota, Bianglala Pagi menjadi ruang penting bagi masyarakat Garut untuk menyuarakan aspirasi dan berbagi pengalaman secara langsung dan terbuka. Bupati Garut Purna Bakti tahun 2024, Rudy Gunawan, menegaskan bahwa radio siaran seperti Radio Reks tetap relevan meski menghadapi persaingan dari platform digital seperti *WhatsApp* dan Instagram, karena radio menawarkan ruang dialog yang lebih inklusif dan etis. Selain itu, program ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah, memastikan bahwa kebijakan yang diambil benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (*Portal JABARPROVGID*, 2022).

Penelitian ini didasarkan pada konsep komunikasi partisipatif dari Paulo Freire yang menekankan pentingnya dialog dalam melibatkan partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan. Menurut Freire, dialog adalah proses komunikasi dua arah yang memungkinkan adanya pertukaran ide, pendapat, dan pengalaman antara semua pihak yang terlibat. Dialog ini tidak hanya meningkatkan pemahaman bersama tetapi juga membangun rasa saling percaya dan kerjasama (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Dalam konteks pengelolaan administrasi kependudukan, dialog antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mencari solusi bersama untuk masalah yang dihadapi. Freire mengemukakan beberapa prinsip utama dalam komunikasi partisipatif, di antaranya:

Dialog/Dialogue merupakan proses komunikasi dua arah yang memungkinkan pertukaran ide, pendapat, dan pengalaman antara semua pihak yang terlibat. Dialog ini tidak hanya meningkatkan pemahaman bersama tetapi juga membangun rasa saling percaya dan kerjasama (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Konsep dialog dalam komunikasi partisipatif menjadi krusial karena memungkinkan adanya pertukaran ide, pendapat, dan pengalaman antara Badan Pelayanan Terpadu (DISDUKCAPIL), media massa seperti Radio Reks FM, dan masyarakat. Melalui dialog yang terbuka dan inklusif, pihak-pihak terkait dapat membangun pemahaman bersama terkait masalah-masalah terkini dalam pengurusan e-KTP, serta merancang solusi yang lebih baik secara bersama-sama. Lebih dari sekadar penyampaian informasi, dialog ini juga berfungsi untuk memperkuat rasa saling percaya dan kerjasama antara semua pemangku kepentingan, sehingga mendorong terciptanya kebijakan dan praktik yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat.

Suara (*voice*) dalam komunikasi partisipatif bertujuan memberikan kesempatan kepada kelompok yang terpinggirkan untuk menyuarakan kekhawatiran, mendefinisikan masalah, merumuskan solusi, dan bertindak (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Program Bianglala Pagi di Radio Reks FM dapat menjadi sarana yang memungkinkan kelompok-kelompok ini, termasuk mereka yang kesulitan mengakses media digital, untuk menyuarakan permasalahan terkait pengurusan e-KTP. Radio, sebagai media yang lebih mudah diakses di daerah pedesaan dan bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi, menawarkan peluang bagi mereka untuk terlibat melalui panggilan telepon atau pesan yang dibacakan oleh penyiar. Proses interaktif ini memungkinkan dialog dua arah antara masyarakat dan pihak terkait, seperti DISDUKCAPIL, sehingga masalah administrasi kependudukan dapat diidentifikasi dan dibahas secara langsung. Selain itu, solusi yang diajukan masyarakat dapat diakomodasi melalui diskusi yang terjadi selama siaran, menjadikan Bianglala Pagi bukan hanya media informasi, tetapi juga *platform* yang memperkuat partisipasi aktif kelompok terpinggirkan dalam proses pengambilan keputusan publik dan peningkatan kualitas layanan DISDUKCAPIL Garut.

Pedagogi Pembebasan /*Liberating Pedagogy* adalah pendekatan dalam mendorong partisipasi aktif terhadap proses dialogis untuk membangun kesadaran kolektif dan tindakan bersama dalam mengatasi masalah yang diidentifikasi. Pendekatan ini tidak sekadar tentang memberikan informasi kepada masyarakat, tetapi lebih pada membangun pemahaman bersama terhadap isu-isu yang dihadapi oleh komunitas. Melalui proses dialogis yang terbuka dan inklusif, pendekatan ini mendorong partisipasi aktif dari semua pihak terlibat dalam mengidentifikasi akar permasalahan, merumuskan solusi yang relevan, dan bertindak bersama untuk mengimplementasikan perubahan yang dibutuhkan (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Dengan demikian, pedagogi pembebasan dalam Bianglala Pagi di Radio Reks FM tidak hanya memberdayakan masyarakat dengan pengetahuan, tetapi juga memungkinkan mereka untuk berkontribusi aktif dalam meningkatkan efektivitas layanan publik dan kualitas hidup di komunitas mereka.

Aksi-Refleksi-Aksi/*Action-Reflection-Action* merupakan proses menghubungkan percakapan dan refleksi dalam dialog partisipatif dengan tindakan nyata untuk mengatasi masalah konkret dalam kehidupan sehari-hari. proses ini terjadi melalui siklus yang terus-menerus dari diskusi, evaluasi, dan implementasi solusi untuk masalah-masalah yang dihadapi (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Partisipasi masyarakat dalam menyuarakan masalah mereka tidak hanya berakhir pada pembicaraan, tetapi diikuti dengan refleksi bersama untuk memahami akar masalah dan mencari solusi yang tepat. Tindakan nyata kemudian diambil untuk mengatasi masalah konkret yang telah diidentifikasi, sehingga memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari mereka. Dengan demikian, siklus Aksi-Refleksi-Aksi ini tidak hanya memperkuat komunikasi partisipatif, tetapi juga meningkatkan efektivitas program publik dalam merespons dan memecahkan tantangan yang dihadapi oleh komunitas lokal.

Maka dari itu, komunikasi partisipatif memegang peranan penting dalam administrasi layanan publik yang efektif dan responsif, khususnya dalam pengelolaan e-KTP di Kabupaten Garut. Melalui dialog yang terbuka dan inklusif, serta pemberdayaan suara masyarakat, program seperti Bianglala Pagi di Radio Reks FM memungkinkan pertukaran ide dan solusi yang konstruktif antara DISDUKCAPIL dan warga. Pendekatan pedagogi pembebasan mendorong partisipasi aktif, sementara proses Aksi-Refleksi-Aksi memastikan bahwa diskusi menghasilkan tindakan nyata untuk mengatasi masalah konkret. Secara keseluruhan, komunikasi partisipatif yang difasilitasi oleh media massa seperti radio mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dan menciptakan layanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan lokal.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugandi, Kheyene Molekandella Boer, dan Johantan Alfando dengan judul “Komunikasi Partisipatoris Program Kotaku Dalam Mengurangi Kawasan Kumuh di Kampung Ketupat Samarinda Sebrang” menyoroti pelaksanaan komunikasi partisipatif dalam program Kotaku yang bertujuan mengurangi daerah kumuh di Kelurahan Mesjid Samarinda Sebrang. Strategi komunikasi yang digunakan dalam program ini mencakup kombinasi pendekatan komunikasi monologis, dialogis, dan multitrack. Meskipun upaya komunikasi di Kampung Ketupat bersifat partisipatif, studi ini mengungkapkan kurangnya keberlanjutan dalam hal kelanjutan independen. Analisis data menunjukkan berbagai aspek kawasan yang membutuhkan perbaikan, seperti kondisi perumahan, infrastruktur, dan fasilitas sanitasi (Sugandi et al., 2020).

Selanjutnya, penelitian oleh Nurul Fadzar Sukarni dengan judul “Peran Komunikasi Partisipatif Masyarakat dalam Upaya Memperkenalkan Kampung Inggris di Desa Pare Kediri Jawa Timur” juga menyoroti implementasi komunikasi partisipatif dalam program Kotaku untuk mengurangi daerah kumuh di Kelurahan Mesjid Samarinda Sebrang, menggunakan pendekatan komunikasi monologis, dialogis, dan multi-traktus, namun masih kurang berkelanjutan dalam hal pengembangan independen (Sukarni, 2018).

Kemudian, penelitian oleh Irta Sulastris dan Luzian Pratama dengan judul “Analisis Komunikasi Partisipatif Pemerintah Desa pada Pemuda dalam Mempertahankan Modal Sosial Desa Pulau Kedundung” menekankan pentingnya komunikasi partisipatif dalam pengembangan desa, menunjukkan bahwa pemuda aktif berpartisipasi dalam kegiatan olahraga dengan dukungan pemerintah desa yang percaya pada energi positif pemuda, meskipun tidak ada peraturan khusus untuk sanksi, pendekatan kolaboratif digunakan untuk mengatasi pelanggaran norma (Sulastris & Pratama, 2022).

Perbedaan dan kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap komunikasi partisipatif dalam pengelolaan e-KTP di Kabupaten Garut melalui program Bianglala Pagi di Radio Reks FM. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang lebih spesifik dalam konteks administrasi publik, mengintegrasikan prinsip-prinsip komunikasi partisipatif Paulo Freire, seperti dialog, suara, pedagogi pembebasan, dan aksi-refleksi-aksi, yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini menekankan peran media radio dalam memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dan pemerintah yang merupakan aspek kebaruan dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lebih fokus pada intervensi berbasis komunitas langsung tanpa melibatkan media.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Program Bianglala Pagi Radio Reks FM berperan dalam memfasilitasi komunikasi antara DISDUKCAPIL dan masyarakat terkait pengurusan e-KTP di Kabupaten Garut. Fokus utama penelitian ini meliputi beberapa aspek kunci, yaitu: bagaimana program ini mendorong partisipasi masyarakat dalam pengurusan e-KTP, bagaimana proses dialog antara masyarakat dan DISDUKCAPIL berlangsung melalui program ini, dan bagaimana suara masyarakat dapat terwakili dalam proses tersebut. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi penerapan prinsip-prinsip pedagogi pembebasan Paulo Freire dalam Program Bianglala Pagi serta bagaimana siklus aksi-refleksi-aksi diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pengurusan e-KTP. Terakhir, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan utama yang dihadapi oleh Program Bianglala Pagi dalam pelaksanaan dan manajemen komunikasi antara masyarakat dan DISDUKCAPIL, serta mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas program dalam konteks tersebut.

Studi ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan e-KTP. Dengan mendalami peran media massa, seperti Radio Reks FM melalui program Bianglala Pagi, dalam memfasilitasi dialog antara DISDUKCAPIL dan masyarakat, kita dapat menemukan solusi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik di Kabupaten Garut. Hal ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi dalam meningkatkan efisiensi serta kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pendekatan ini dikenal juga sebagai metode *interpretative* karena data yang diperoleh dari penelitian lebih berfokus pada interpretasi peneliti terhadap data yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2014). Menggunakan pendekatan studi kasus yang mana merupakan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, atau aktivitas, baik pada individu, kelompok, lembaga, atau organisasi dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam tentang peristiwa tersebut (Ridlo, 2023). Metode kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman mendalam tentang interaksi dan proses dalam komunikasi partisipatif antara DISDUKCAPIL, Radio Reks FM, dan masyarakat terkait pengelolaan e-KTP di Kabupaten Garut. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana program tersebut berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan kependudukan, dengan memeriksa interaksi warga yang menyorotkan masalah terkait pengurusan e-KTP. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang merupakan sumber data yang langsung diperoleh oleh pengumpul data atau peneliti, sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dimana data tersebut didapat dari perantara orang lain atau dokumentasi (Sugiyono, 2014).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Observasi partisipatif menurut Sugiyono adalah metode penelitian di mana peneliti ikut serta dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang menjadi sumber data penelitian. Dengan metode ini, data yang diperoleh menjadi lengkap dan mendalam, serta memberikan pemahaman yang lebih tajam mengenai makna setiap perilaku yang diamati (Sugiyono, 2014). Berdasarkan hal tersebut peneliti akan terlibat langsung dalam kegiatan atau dialog yang berlangsung antara DISDUKCAPIL, Radio Reks FM, dan masyarakat terkait pengelolaan e-KTP di Kabupaten Garut. Melalui observasi ini, catatan lapangan dibuat untuk merekam interaksi langsung, pola komunikasi, dan dinamika partisipatif yang terjadi.

Wawancara mendalam adalah bentuk interaksi atau percakapan antara seorang pewawancara dengan seorang informan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian. Dalam wawancara ini, biasanya digunakan pertanyaan terbuka untuk mengeksplorasi suatu topik atau masalah secara mendalam (Sulistiyawati, 2023). Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci seperti pejabat DISDUKCAPIL, manajer produksi Radio Reks FM, dan anggota masyarakat yang terlibat dalam program Bianglala Pagi. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan mereka terhadap implementasi dan efektivitas komunikasi partisipatif. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memungkinkan informan mengungkapkan sudut pandang dan pengalaman mereka secara rinci.

Selain itu, analisis dokumen dilakukan terhadap rekaman program Bianglala Pagi, dokumen kebijakan DISDUKCAPIL terkait e-KTP, laporan partisipasi masyarakat, dan dokumentasi relevan lainnya. Analisis dokumen merupakan analisis yang dilakukan terhadap berbagai jenis dokumen, termasuk dokumen tertulis, gambar, karya seni, dan dokumen elektronik (Nilamsari, 2014). Analisis dokumen bertujuan untuk memahami konteks lebih luas dari implementasi program serta untuk mendukung interpretasi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Proses analisis data dimulai dengan transkripsi data dari wawancara dan catatan observasi untuk mempersiapkan data mentah. Data yang telah direduksi kemudian dikodekan untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola-pola komunikasi, dan isu-isu kunci yang muncul. Analisis tematik dilakukan untuk menjelajahi dan menginterpretasikan makna dari data yang terkumpul, dengan fokus pada pola-pola tematik yang menggambarkan komunikasi partisipatif dan dinamika kebijakan publik.

Peneliti memilih beberapa informan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memastikan representasi yang komprehensif dalam analisis komunikasi partisipatif terkait pengelolaan e-KTP melalui Program Bianglala Pagi. Informan pertama dipilih berdasarkan pengetahuan mendalam mereka tentang kebijakan administrasi kependudukan dan pengalaman praktis dalam implementasi

program tersebut. Mereka memberikan wawasan yang kritis terkait bagaimana kebijakan ini dijalankan dan dampaknya pada masyarakat.

Informan kedua dipilih karena pemahaman mendalam informan tentang mekanisme operasional Program Bianglala Pagi. Mereka dapat menjelaskan secara rinci bagaimana program ini dirancang untuk memfasilitasi dialog antara pemerintah daerah dan masyarakat, serta strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Sementara itu, informan ketiga dan keempat merupakan perwakilan dari berbagai kelompok masyarakat yang langsung terlibat dalam proses pengurusan e-KTP dan interaksi dengan pemerintah melalui Program Bianglala Pagi. Keterlibatan mereka memberikan perspektif yang beragam tentang bagaimana program ini diterima dan diimplementasikan oleh masyarakat luas, serta tantangan yang dihadapi dalam interaksi tersebut. Informan 3 dan 4 adalah informan yang identitasnya disamarkan untuk melindungi privasi mereka. Nama dan identitas informan digantikan dengan kode keanggotaan Program Bianglala Pagi. Berikut tabel data dari semua informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini;

Tabel 1 Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Profesi
1	Efran Brando (Informan 1)	Laki-Laki	Kepala Bidang Pelayanan Pendataan DISDUKCAPIL
2	Ardy Wiguna (Informan 2)	Laki-Laki	Manajer Produksi Radio Reks FM
3	3132 (Informan 3)	Laki-Laki	Pegawai Swasta
4	3323 (Informan 4)	Perempuan	Ibu Rumah Tangga

Sumber Peneliti, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara menunjukkan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam program Bianglala Pagi Radio Reks FM memberikan kontribusi dalam memfasilitasi dialog terbuka antara masyarakat dan DISDUKCAPIL terkait pengurusan e-KTP di Kabupaten Garut. Program Bianglala Pagi di Radio Reks FM merupakan *platform* komunikasi partisipatif yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pihak DISDUKCAPIL melalui saluran-saluran seperti *WhatsApp*, *email*, SMS, dan siaran langsung radio. Dengan memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka, hal ini memberi masyarakat kesempatan untuk menyuarakan masalah atau kebutuhan mereka, serta membantu DISDUKCAPIL dalam mengidentifikasi dan memahami tantangan yang muncul dalam proses pengurusan e-KTP.

Penelitian ini menemukan bahwa pihak DISDUKCAPIL secara positif menerima masukan dari masyarakat melalui program Bianglala Pagi. Efran Brando, Kepala Bidang Pelayanan Pendataan DISDUKCAPIL, mengungkapkan bahwa partisipasi aktif masyarakat memberikan wawasan langsung tentang tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan administratif e-KTP, seperti perubahan prosedur atau kebutuhan layanan yang lebih cepat. Beliau juga menyoroti bahwa berkat partisipasi ini, DISDUKCAPIL dapat secara proaktif menyesuaikan strategi pelayanan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dialog antara DISDUKCAPIL dan Masyarakat melalui Program Bianglala Pagi di Radio ReksFM

Program Bianglala Pagi di Radio Reks FM memainkan peran krusial dalam memfasilitasi dialog antara DISDUKCAPIL Kabupaten Garut dan masyarakat. Konsep dialog yang dikemukakan Paulo Freire menjelaskan bahwa dialog yang benar-benar efektif adalah pertemuan di mana kedua belah pihak memiliki kesempatan untuk “menamai dunia” atau mendefinisikan masalah yang mereka hadapi. Menurut Freire, dialog bukan sekadar pertukaran informasi, tetapi juga proses di mana masyarakat yang mungkin telah lama diabaikan haknya untuk berbicara, akhirnya dapat mengklaim kembali hak tersebut dan terlibat secara penuh dalam percakapan. Komunikasi partisipatif tidak hanya sekadar memberikan informasi, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam proses definisi masalah, solusi, dan pelaksanaan tindakan (Tufte & Mefalopulos, 2009). Dalam komunikasi partisipatif, masyarakat memiliki kesempatan

untuk mengemukakan aspirasi dan kepentingan mereka. Bahkan, mereka juga dapat terlibat dalam proses pembuatan kebijakan hingga pelaksanaan pembangunan di lingkungan mereka (Sinaga et al., 2016). Hal ini terlihat jelas dalam bagaimana Program Bianglala Pagi memungkinkan dialog yang inklusif, di mana masyarakat tidak hanya didengarkan, tetapi juga dilibatkan dalam pencarian solusi.

Berdasarkan hal tersebut, Program Bianglala Pagi yang berperan sebagai *platform* komunikasi, yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, serta berbagai pengalaman hidup mereka. Menurut Informan 1:

"Bianglala Pagi memberi keterbukaan untuk masyarakat menyalurkan aspirasi kepada pemerintah, baik itu via WhatsApp, SMS, media social atau bahkan langsung melalui tim penyiar radio" (Informan 1, 2024).

Pada pelaksanaannya, Bianglala Pagi menyediakan berbagai saluran komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Akses ini meliputi *WhatsApp* yang memungkinkan pengiriman pesan suara, teks, dan telepon, serta *SMS* yang memudahkan komunikasi singkat. Dengan menyediakan berbagai saluran tersebut, program ini memastikan bahwa masyarakat yang mungkin tidak memiliki akses ke satu saluran dapat menggunakan saluran lainnya untuk mengirimkan aspirasi sesuai kenyamanan setiap orang.

Dengan memanfaatkan *platform* ini, interaksi menjadi lebih langsung dan responsif, memungkinkan masyarakat untuk merasakan dampak nyata dari setiap masukan yang mereka berikan. Proses ini mencerminkan komitmen untuk DISDUKCAPIL mendengarkan dan merespons aspirasi masyarakat dengan cara yang lebih terhubung dan relevan.

Setiap aspirasi atau keluhan yang diterima melalui Program Bianglala Pagi tidak hanya sebatas disampaikan ke DISDUKCAPIL, tetapi juga ditindak lanjuti secara sistematis. Program ini memastikan bahwa setiap pengaduan mendapatkan respons yang cepat dan tepat dari DISDUKCAPIL. Sebagai contoh, jawaban atas pengaduan terkait akta kelahiran akan dikirimkan kembali kepada pengadu melalui saluran yang sama, seperti *WhatsApp*, atau *SMS*. Informan 2 menambahkan:

"Jawaban/replay dari instansi untuk masyarakat baik berupa chat, supaya menjadi bukti bahwa suara masyarakat didengar kami screenshot, crop, lalu dikirim tanpa mengurangi apapun, reply dikirim sangat fast respon" (Informan 2, 2024).

Proses ini menunjukkan adanya tindakan nyata dalam merespon aspirasi masyarakat. Salah satu elemen penting dari proses dialog ini adalah penyertaan bukti dokumentasi dalam setiap respons yang diberikan oleh DISDUKCAPIL. Misalnya, tangkapan layar dari pesan atau komunikasi yang terjadi sering kali disertakan sebagai bagian dari tanggapan resmi. Ini bukan hanya memastikan bahwa tanggapan DISDUKCAPIL dapat dipertanggungjawabkan, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam proses komunikasi. Dengan memberikan dokumentasi ini, DISDUKCAPIL memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat tentang bagaimana aspirasi mereka diproses dan ditanggapi.

Penyertaan bukti ini juga berfungsi untuk membangun kepercayaan antara masyarakat dan DISDUKCAPIL, karena masyarakat dapat melihat secara langsung bagaimana masukan masyarakat diterima dan diproses. Ini menciptakan rasa keterlibatan yang lebih dalam dan meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap integritas dan responsivitas DISDUKCAPIL dalam menangani isu-isu yang diangkat. Secara keseluruhan, proses dialog yang difasilitasi oleh Program Bianglala Pagi tidak hanya mencerminkan praktik komunikasi yang baik, tetapi juga memperlihatkan komitmen nyata DISDUKCAPIL dalam mendengarkan dan menanggapi suara masyarakat dengan cara yang lebih transparan dan akuntabel.

Suara Masyarakat dalam Program Bianglala Pagi Radio Reks FM

Program Bianglala Pagi juga berperan dalam memberikan suara (*voice*) kepada masyarakat, memungkinkan mereka untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengalaman terkait pengurusan e-KTP. Konsep suara "*Voice*" yang dikemukakan oleh Paulo Freire, inti dari komunikasi dialogis adalah kesadaran akan hubungan kekuasaan yang ada dalam setiap interaksi manusia. Freire menekankan pentingnya pergeseran kekuasaan, yaitu memberikan suara kepada kelompok-kelompok yang terpinggirkan. Dengan memberikan waktu dan ruang bagi mereka untuk menyuarakan kekhawatiran,

mendefinisikan masalah, merumuskan solusi, dan bertindak atasnya, komunikasi menjadi lebih inklusif dan memberdayakan (Tufté & Mefalopoulos, 2009).

Program ini tidak hanya memberikan *platform* bagi masyarakat untuk berbicara tetapi juga berupaya menciptakan ruang yang inklusif di mana suara masyarakat dapat didengar. Informan 2 menjelaskan:

"Biaglala Pagi memberi keterbukaan untuk masyarakat menyalurkan aspirasi kepada pemerintah, baik itu via WhatsApp, SMS, media social atau bahkan langsung melalui tim penyiar radio"(Informan 2, 2024).

Keberagaman saluran komunikasi yang disediakan oleh Program Biaglala Pagi mencerminkan komitmen untuk memastikan bahwa berbagai lapisan masyarakat dapat berpartisipasi, meskipun dengan akses dan tingkat literasi teknologi yang berbeda.

Program Biaglala Pagi mencerminkan prinsip ini dengan memastikan bahwa setiap masyarakat, tanpa memandang keterbatasan akses teknologi, memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan setiap suara mereka. Dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi, program ini mendukung dan memperkuat akses masyarakat terhadap *platform* yang memungkinkan mereka untuk terlibat dalam debat publik dan menyelesaikan masalah secara kolektif. Program ini juga menekankan inklusivitas, dengan membuka ruang bagi semua pihak, termasuk mereka yang mungkin merasa terpinggirkan atau kurang terwakili, untuk berpartisipasi dalam dialog yang konstruktif. Berdasarkan praktiknya, Program Biaglala Pagi menyediakan ruang yang bebas dari diskriminasi dan repercusi negatif, memungkinkan masyarakat untuk berbicara secara terbuka dan jujur tentang masalah-masalah yang mereka hadapi.

Dengan menciptakan suasana yang mendukung dan inklusif, Program Biaglala Pagi tidak hanya memperkuat hubungan antara masyarakat dan DISDUKCAPIL, tetapi juga memainkan peran krusial dalam membangun kepercayaan publik terhadap proses administrasi e-KTP. Program ini berkontribusi pada terciptanya komunikasi yang lebih transparan dan responsif, serta memperkuat perasaan keterlibatan dan kepemilikan di kalangan masyarakat.

Peran Program Biaglala Pagi dalam Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat

Biaglala Pagi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian aspirasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Menurut Informan 4:

"Saya merasa lebih dekat dengan proses pemerintahan melalui partisipasi dalam Biaglala Pagi. Ini membantu saya memahami bagaimana proses pengambilan keputusan berlangsung"(Informan 4, 2024).

Program ini juga mendorong dialog yang konstruktif antara masyarakat dan pemerintah, meningkatkan transparansi, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Informan 3 menambahkan perspektif tentang bagaimana program ini meningkatkan partisipasi masyarakat:

"Saya merasa Biaglala Pagi membuat saya lebih termotivasi untuk menyampaikan aspirasi saya, karena saya tahu akan didengar dan ditanggapi secara cepat"(Informan 3, 2024).

Selain itu, Program Biaglala Pagi di Radio Reks FM juga menerapkan prinsip pedagogi pembebasan yang dikembangkan oleh Paulo Freire untuk memberdayakan masyarakat dalam pengurusan e-KTP. Prinsip ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif dan kritis dari masyarakat, serta menghilangkan hambatan-hambatan yang menghalangi mereka dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan.

Salah satu prinsip utama yang diterapkan dalam program ini adalah anonimitas, di mana identitas masyarakat yang menyampaikan aspirasi dilindungi dengan menggunakan kode khusus. Dengan adanya anonimitas ini, individu merasa lebih bebas untuk menyampaikan aspirasi dan masalah mereka tanpa kekhawatiran akan dampak negatif atau repercusi. Informan 2 menyatakan:

"Agar masyarakat secara leluasa menyampaikan aspirasi atau pengaduan, audiens dalam program ini dibuat anonim dan menggunakan kode, jadi instansi terkait tidak mengetahui siapa yang menyampaikan aspirasi atau pengaduan" (Informan 2, 2024).

Freire menekankan bahwa dialog yang efektif harus menghilangkan rasa takut dan memungkinkan masyarakat untuk berbicara dengan bebas, yang merupakan langkah penting dalam membangun dialog yang konstruktif dan bermakna antara masyarakat dan pemerintah (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menyampaikan masalah mereka tanpa takut diskriminasi atau repercusi negatif. Anonimitas ini memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk berbicara jujur tentang masalah yang mereka hadapi.

Program Bianglala Pagi menetapkan aturan sederhana agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya kepada instansi terkait melalui program tersebut. Informan 2 mengungkapkan:

"Ada rules agar aspirasi itu bisa disampaikan oleh Bianglala Pagi kepada instansi terkait yaitu dengan menjadi anggota Bianglala Pagi dengan persyaratan yang sangat mudah, yaitu dengan cukup menyertakan KTP, nanti dibuatkan kode untuk keanggotaannya" (Informan 2, 2024).

Kode yang dimaksud adalah kode keanggotaan Program Bianglala Pagi, dengan menjadi anggota Bianglala Pagi, masyarakat dapat merasa lebih terlibat dan memiliki akses langsung untuk menyampaikan aspirasi mereka. Hal ini mencerminkan komitmen program untuk menjaga keterlibatan publik secara inklusif dan tertib, sembari tetap mengutamakan kecepatan serta akurasi dalam menyampaikan aspirasi masyarakat.

Program Bianglala Pagi juga terbuka untuk semua lapisan masyarakat, termasuk pejabat pemerintah. Program ini mengundang pejabat dari berbagai instansi untuk menjadi anggota Bianglala Pagi, sehingga mereka dapat memahami proses transparansi dan mendukung pemberdayaan masyarakat. Dengan melibatkan pejabat dalam program ini, Bianglala Pagi memastikan bahwa pihak berwenang dapat melihat langsung bagaimana aspirasi masyarakat disalurkan dan ditindak lanjuti.

"Pejabat dari berbagai instansi pun kami ajak untuk menjadi anggota Bianglala Pagi agar mengetahui proses transparansi dari program ini," (Informan 2, 2024).

Kondisi ini juga akan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independen, dan fairness. *Good governance* dapat dicapai melalui keterlibatan dan partisipasi seluruh anggota masyarakat, sehingga pemerintah dan masyarakat dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan pembangunan nasional (Kustiawan et al., 2023).

Program Bianglala Pagi juga berperan penting dalam mengedukasi masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam proses pengambilan keputusan publik. Freire menggaris bawahi pentingnya "conscientização," atau peningkatan kesadaran aksi yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Melalui berbagai aktivitas seperti promosi cuplikan program di media sosial dan produksi konten edukatif, Bianglala Pagi membantu masyarakat memahami hak-hak mereka dan bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam proses pemerintahan.

"Membangun pengetahuan asas kebutuhan, bahwa masyarakat butuh media untuk menyampaikan aspirasinya," (Informan 2, 2024).

Edukasi yang dilakukan melalui Bianglala Pagi tidak hanya meningkatkan kesadaran tetapi juga membangun kapasitas masyarakat untuk berpartisipasi dengan lebih efektif. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur dan hak-hak mereka, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan umpan balik dengan cara yang lebih terinformasi dan konstruktif. Ini mencerminkan implementasi prinsip Freire tentang pemberdayaan dan kesadaran kritis sebagai dasar untuk partisipasi aktif.

Dengan menerapkan prinsip pedagogi pembebasan, Bianglala Pagi membantu mencegah diskriminasi dalam proses pengurusan e-KTP. Dengan memberikan *platform* yang aman dan terbuka untuk menyampaikan aspirasi, program ini memastikan bahwa semua suara, terutama dari kelompok rentan, dapat didengar dan ditindaklanjuti. Hal ini menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan adil bagi semua anggota masyarakat.

Aksi-Refleksi-Aksi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengurusan e-KTP

Siklus aksi-refleksi-aksi yang diterapkan dalam Program Bianglala Pagi telah terbukti sebagai metode yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pengurusan e-KTP. Freire menekankan pentingnya keterlibatan langsung masyarakat dalam proses ini, yang memungkinkan mereka untuk menyuarakan pendapat dan berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan (Tuftte & Mefalopulos, 2009). Proses ini memungkinkan masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam proses

pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap aspirasi atau keluhan mereka ditanggapi dengan cepat dan efektif oleh pihak berwenang. Dalam wawancara dengan informan 1, terlihat jelas bagaimana program Bianglala Pagi berperan dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan DISDUKCAPIL. Informan 1 menyoroti respons cepat dari instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan melalui program ini, sebagaimana Informan 1 sampaikan:

"Ketika saya menyampaikan pengaduan terkait e-KTP melalui Bianglala Pagi, saya melihat tanggapan yang cepat dari DISDUKCAPIL. Ini membuktikan bahwa aspirasi masyarakat tidak hanya didengar, tetapi juga ditindaklanjuti dengan serius" (Informan 1, 2024).

Informan 4 menggarisbawahi dampak positif program Bianglala Pagi terhadap peningkatan layanan publik oleh DISDUKCAPIL. Informan 4 menekankan bahwa adanya program ini telah membawa perubahan besar dalam penanganan pengaduan masyarakat, sebagaimana informan 4 sampaikan:

"Saya melihat perbaikan yang besar dalam cara DISDUKCAPIL menangani pengaduan masyarakat setelah adanya program Bianglala Pagi. Ini membuktikan bahwa komunikasi yang efektif dapat memperbaiki layanan publik secara langsung" (Informan 4, 2024).

Adapun proses penerapan aksi-refleksi-aksi pada program ini dimulai dengan langkah pertama, yaitu masyarakat menyampaikan aspirasi dan keluhan melalui berbagai saluran komunikasi yang disediakan oleh program. Saluran komunikasi ini termasuk *WhatsApp*, *SMS*, dan media sosial, yang memungkinkan masyarakat dari berbagai lapisan untuk menyuarakan pendapat mereka dengan mudah dan nyaman. Aspirasi yang diterima kemudian diteruskan kepada DISDUKCAPIL, di mana pihak instansi memproses dan menanggapi masukan tersebut. Ini memastikan agar suara masyarakat langsung diterima oleh pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Informan 2 menjelaskan:

"Setelah masyarakat menyampaikan pengaduan atau aspirasi, pihak Bianglala Pagi (Radio Reks) langsung forward kepada instansi terkait, misalnya tadi pagi ada pengaduan terkait akta kelahiran, langsung di forward kepada Dukcapil khususnya di Bidang Akta" (Informan 2, 2024).

Proses selanjutnya, instansi terkait seperti DISDUKCAPIL, kemudian merespons pengaduan atau aspirasi tersebut dengan memberikan jawaban atau solusi yang tepat. Respon ini tidak hanya dikomunikasikan kembali kepada pengadu melalui media yang sama, tetapi juga dipublikasikan sebagai bukti transparansi dan tanggung jawab pemerintah terhadap aspirasi masyarakat. Informan 2 menambahkan:

"Jawaban/replay dari instansi untuk masyarakat baik berupa chat, email, supaya menjadi bukti bahwa suara masyarakat didengar kami screenshot, crop, lalu dikirim tanpa mengurangi apapun, reply dikirim sangat fast respon" (Informan 2, 2024).

Informan 3 menekankan pentingnya transparansi dalam komunikasi antara Bianglala Pagi dan masyarakat. Informan 3 menyatakan bahwa setiap tanggapan yang diterima dari DISDUKCAPIL selalu disertai bukti yang jelas, memberikan rasa percaya bahwa pengaduannya ditangani dengan serius:

"Setiap jawaban atau tanggapan dari DISDUKCAPIL yang saya terima melalui Bianglala Pagi selalu disertai dengan bukti yang jelas. Ini membuat saya merasa yakin bahwa pengaduan saya diperhatikan dengan serius" (Informan 3, 2024).

Pada proses refleksi, DISDUKCAPIL segera mengevaluasi tanggapan dari masyarakat dan menilai efektivitas serta relevansi solusi yang telah diberikan. Evaluasi ini tidak hanya mencakup pertimbangan tentang bagaimana masalah ditangani, tetapi juga mencakup analisis tentang apakah respons yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu perlu memastikan adanya umpan balik dari masyarakat. Masyarakat diharapkan memberikan tanggapan terhadap upaya penyelesaian masalah di program tersebut. Umpan balik ini penting untuk menjamin keberhasilan program dan menjaga kualitasnya agar tetap berjalan dengan optimal (Joharsoyo, 2023). Proses refleksi ini membantu pihak pemerintah untuk memahami pola masalah yang muncul, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau pembaharuan dalam prosedur pelayanan berdasarkan umpan balik dari masyarakat. Tahap refleksi ini juga memungkinkan masyarakat agar sadar

akan permasalahan yang ada dan sedang dihadapi mereka, menumbuhkan kesadaran kritis masyarakat terhadap akar penyebab permasalahan tersebut (Febrianti et al., 2020).

Langkah aksi berikutnya adalah mengimplementasikan perubahan berdasarkan hasil refleksi. Program Bianglala Pagi mengkomunikasikan solusi dan perubahan yang telah dilakukan kembali kepada masyarakat. Hal ini memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan melihat bahwa aspirasi mereka berpengaruh pada perbaikan layanan. Misalnya, ketika menghadapi pengaduan mengenai peralihan dari KTP cetak ke e-KTP Digital (EKD), program ini berperan aktif dalam menjelaskan prosesnya secara terbuka kepada masyarakat. Respons yang cepat dan komunikasi yang transparan ini membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam Program Bianglala Pagi, siklus aksi-refleksi-aksi dapat memperkuat komunikasi partisipatif dengan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan e-KTP. Proses ini memastikan bahwa setiap tahapan dari pengumpulan aspirasi hingga implementasi perubahan dilakukan dengan melibatkan masyarakat secara langsung, sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas yang lebih besar.

Freire juga menekankan pentingnya *action-reflection-action* sebagai metode pemberdayaan, di mana masyarakat tidak hanya dilibatkan dalam menyuarakan pendapat tetapi juga dalam mendefinisikan dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Dalam hal ini, Program Bianglala Pagi berfungsi sebagai *platform* yang mendukung pemberdayaan masyarakat melalui siklus ini, memungkinkan mereka untuk merasa memiliki dan berkomitmen terhadap solusi yang diusulkan. Ini sejalan dengan prinsip Freire mengenai pembelajaran dan perubahan melalui pengalaman nyata dan refleksi kritis.

Implementasi siklus aksi-refleksi-aksi dalam Program Bianglala Pagi mendemonstrasikan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan dan partisipasi aktif. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses ini, program ini tidak hanya memperbaiki kualitas layanan pengurusan e-KTP tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan publik tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tantangan dalam Pelaksanaan Program Bianglala Pagi

Pelaksanaan Program Bianglala Pagi menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi efektivitasnya dalam menyampaikan dan menangani aspirasi masyarakat terkait pengurusan e-KTP. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan dalam menangani pertanyaan kompleks yang memerlukan penjelasan mendalam. Format siaran radio yang digunakan dalam program ini seringkali tidak cukup untuk menguraikan masalah hukum atau administratif yang rumit. Misalnya, isu-isu terkait dengan regulasi baru atau prosedur yang berubah dapat menjadi terlalu kompleks untuk disampaikan secara komprehensif dalam waktu siaran yang terbatas. Seperti yang diungkapkan informan 1:

"Ini memang menjadi tantangan yang agak sulit bagiku. Misalnya ada kasus di mana seseorang ingin mencatatkan perkawinan di bawah usia, tapi tidak tahu nama ayahnya atau suaminya kabur. Nah, dalam hal seperti ini, kita harus menjelaskan dulu dasar-dasar hukumnya dari undang-undang, mengapa tidak bisa langsung mencatatkan perkawinan di bawah umur, mengacu pada pasal-pasal tentang perlindungan anak dan undang-undang perkawinan. Karena ini melibatkan masalah yang kompleks, kita tidak bisa memberikan jawaban singkat seperti di media sosial atau radio. Beberapa kasus memang lebih baik konsultasi langsung ke sini, terutama yang menyangkut data pribadi atau hal-hal sensitif" (Informan 1, 2024).

Selain itu, keterbatasan waktu dalam setiap episode program membatasi jumlah aspirasi yang dapat dibahas dan ditangani. Dengan durasi siaran yang terbatas, sering kali hanya sejumlah kecil dari total pertanyaan dan keluhan yang dapat diproses, sehingga beberapa isu mungkin tidak mendapatkan perhatian yang memadai. Hal ini bisa mengakibatkan rasa frustrasi di kalangan masyarakat yang merasa bahwa masalah mereka tidak ditangani secara memadai atau tuntas.

Untuk mengatasi tantangan ini, perlu adanya peningkatan koordinasi antara Program Bianglala Pagi dan instansi terkait lainnya. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah memperluas saluran komunikasi dan menyediakan media tambahan yang dapat menangani pertanyaan-pertanyaan kompleks secara lebih mendalam. Misalnya, melibatkan sesi tanya jawab spesial atau webinar yang difasilitasi oleh para ahli dapat menjadi solusi untuk menjelaskan isu-isu yang memerlukan informasi lebih rinci. Dengan

demikian, program ini dapat memperbaiki mekanisme tanggapan dan memastikan bahwa semua masalah penting dapat diproses secara lebih efektif.

Implementasi strategi-strategi ini juga memerlukan evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan dinamika administrasi. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas komunikasi antara masyarakat dan pemerintah tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program. Dengan adanya perbaikan dalam cara penanganan pertanyaan kompleks dan peningkatan kapasitas siaran, Program Bianglala Pagi dapat terus berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Garut.

Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini secara proaktif, Program Bianglala Pagi dapat memperkuat perannya dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat dan meningkatkan efektivitas pengurusan e-KTP. Peningkatan koordinasi dan penyediaan media tambahan akan memastikan bahwa program ini tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta terus berkontribusi pada perbaikan layanan publik yang lebih baik.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian ini, Program Bianglala Pagi di Radio Reks FM memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi antara DISDUKCAPIL dan masyarakat terkait pengurusan e-KTP di Kabupaten Garut. Program ini mampu mendorong partisipasi masyarakat, membuka dialog yang inklusif, dan memberikan ruang bagi suara masyarakat untuk didengar oleh instansi pemerintah. Implementasi prinsip-prinsip pedagogi pembebasan Paulo Freire, seperti anonimitas dan siklus aksi-refleksi-aksi, berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik dalam pengurusan e-KTP. Meskipun program ini menunjukkan kemampuan dalam menghadapi tantangan manajemen komunikasi, terdapat keterbatasan dalam menangani kasus yang memerlukan penjelasan lebih mendalam. Oleh karena itu, disarankan untuk memperkuat kapasitas program dalam menangani pertanyaan kompleks dengan menyediakan saluran konsultasi tambahan, mengeksplorasi cara meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui teknologi digital agar partisipasi dapat diperluas, serta mempertimbangkan penerapan program serupa di instansi lain untuk memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah dengan penyesuaian sesuai kebutuhan lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bupati Garut: Radio Efektif Sampaikan Aspirasi Masyarakat Pada Pemerintah.* (N.D.). Retrieved September 26, 2024, From <https://jabarprov.go.id/Berita/Bupati-Garut-Radio-Efektif-Sampaikan-Aspirasi-Masyarakat-Pada-Pemerintah-7935>
- Everett, A., & Caldwell, J. T. (2003). *New Media Theories Of Practices Of Digitextuality*. Routledge.
- Febrianti, M., Erwin, & Jendrius. (2020). Komunikasi Partisipatif Dalam Pelaksanaan Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas Di Nagari Solok Ambah Kecamatan Sijunjung Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 850–867.
- Joharsoyo, Y. M. (2023). Komunikasi Partisipatif Dalam Upaya Konservasi Burung Di Desa Jatimulyo, Kabupaten Kulonprogo. *Celathu: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 14–24.
- Kustiawan, W., Fauzizah, N. A., Amro, H., Sinaga, B., Oktavia, I., Hafizah, F., Shaliha, F., & Habib, F. (2023). Konsep Komunikasi Partisipatif Dalam Komunikasi Pembangunan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 4082–4086.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, Xiii(2), 177–181. <http://fisip.untirta.ac.id/Teguh/?P=16/>
- Nyoman, N., & Wilantari, A. (2019). Komunikasi Massa Dalam Siaran Radio. *Dharma Duta*, 17(1).
- Ridlo, U. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus: Teori Dan Praktik* (A. Royani, Ed.; 1st Ed.). Publica Indonesia Utama.

- Sinaga, D., Winoto, Y., & Perdana, F. (2016). Membangun Komunikasi Partisipatif Masyarakat Upaya Melestarikan Tanaman Salak Lokal Di Manonjaya Tasikmalaya. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 4(2), 191–202.
- Sugandi, S., Boer, K. M., & Alfando, J. (2020). Komunikasi Partisipatoris Program Kotaku Dalam Mengurangi Kawasan Kumuh Di Kampung Ketupat Samarinda Sebrang. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 73–82. <https://doi.org/10.21070/Kanal.V8i2.265>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarni, N. F. (2018). Peran Komunikasi Partisipatif Masyarakat Dalam Upaya Memperkenalkan Kampung Inggris Di Desa Pare Kediri Jawa Timur. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1(2), 289–301.
- Sulastri, I., & Pratama, L. (2022). Analisis Komunikasi Partisipatif Pemerintah Desa Pada Pemuda Dalam Mempertahankan Modal Sosial Desa Pulau Kedundung. *Jurnal Al-Ijtima'iyyah*, 8(2), 353–376. <https://doi.org/10.22373/AI-Ijtima'iyyah.V8i2>
- Sulistyawati. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. K-Media.
- Tufte, T., & Mefalopulos, P. (2009). *A Apractical Guide Participatory Communication*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-8008-6>