



**JSKOM**

**Jurnal Studi Ilmu Komunikasi**

Volume 02, Nomor 02, Mei 2023

<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom>

E. ISSN : 2985-9549

P. ISSN : 2986-4593

**KOMUNIKASI PERSUASIF TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS,  
ANAK, DAN LANSIA  
(Studi pada Bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Muara Enim)**

**Ananda Putra Ilham Wicaksana**

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

[anandablake@gmail.com](mailto:anandablake@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research is entitled “Persuasive Communication for Persons with Disabilities, Children and the Elderly” (Study in the Field of Service Innovation for the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency). The purpose of this research is to find out how persuasive communication is in the field of service innovation in line with the Record Program to Visit Children with Disabilities in Children and the Elderly. The research method used is the qualitative method. The data collection techniques are interviews, journals, books, and documentation. The theory used is the AIDDA theory. This theory explains that a persuasive activity (persuasion) begins with attention and ends with action. The result of this research is persuasive communication carried out in the field of service innovation in the rendang pedas program using 5 stages of aidda theory, namely: attention by introducing this program through social media, then interest is carried out by informing that this program is carried out by pick-up. Then grow the desire to make access easier only by reporting to the local government or reporting independently via whatsapp, In making decisions to provide assistance and provide an understanding of the importance of electronic ID cards, Finally, the act of recording ID cards biometrics carried out by persons with disabilities*

**Keywords :** Disability, Elderly, Persuasive, Service

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Komunikasi Persuasif terhadap Penyandang Disabilitas, Anak dan Lansia” (Studi pada Bidang Inovasi Pelayan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi persuasif bidang inovasi pelayanan dalam menjalankan program Rekam Datangi penyandang disabilitas anak dan lansia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan ialah teori AIDDA. Teori ini menjelaskan bahwa sebuah kegiatan persuasif (membujuk) diawali dengan perhatian dan diakhiri dengan Tindakan. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi persuasif yang dilakukan bidang inovasi pelayanan dalam program rendang pedas menggunakan 5 tahapan teori aidda yaitu : pertama perhatian dengan mensosialisasikan program ini lewat sosial media, kemudian minat dilakukan dengan Memberitahukan Bahwa Program ini dilakukan secara jempot bola, kemudian dalam menumbuhkan keinginan aksesnya dipermudah hanya dengan melapor ke pemerintah setempat atau melapor secara mandiri lewat whatsapp, selanjutnya dalam mengambil keputusan dilakukan pendampingan dan memberikan pemahaman mengenai pentingnya KTP elektronik, Terakhir tindakan adanya Perekaman biometrik KTP yang dilakukan Oleh penyandang disabilitas.

**Kata Kunci:** Disabilitas, Lansia, Pelayanan, Persuasif

**1. PENDAHULUAN**

Menurut WHO Disabilitas adalah ketidakmampuan melaksanakan suatu aktivitas tertentu sebagaimana selayaknya orang normal, yang disebabkan oleh kondisi kehilangan baik psikologis, fisiologis, maupun struktur atau fungsi anatomis. Para penyandang disabilitas juga termasuk kelompok yang paling rentan. Kelompok rentan adalah kelompok yang sering didiskriminasi dan sering tidak dihormati haknya. Hal ini bukannya tanpa alasan, karena penyandang disabilitas seringkali dipandang

sebagai orang cacat yang sering menghadapi perlakuan diskriminatif dan masih banyak hak-hak penyandang disabilitas lainnya yang belum terpenuhi. (Frichy Ndaumanu, 2020).

Kabupaten Muara Enim memiliki wilayah geografis yang luas dan jarak tempuh yang jauh ke pusat kota bahkan masih ada wilayah perairan. Minimnya transportasi menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, apalagi bagi penyandang disabilitas, anak dan lansia yang memiliki keterbatasan kondisi fisik atau mental, hal semakin menyurutkan semangat untuk mengurus dokumen kependudukan jika belum benar-benar butuh atau terpaksa.

Jarak, waktu dan biaya transportasi tersebut yang menyebabkan mereka ataupun keluarganya enggan untuk membuat dokumen kependudukan jika belum butuh ataupun terpaksa dan resiko cukup tinggi bagi penyandang disabilitas anak dan lansia untuk mengurus dokumen kependudukan di Kantor Dukcapil Muara Enim. Akibatnya meskipun mereka sudah lama menetap di Muara Enim namun tidak memiliki dokumen kependudukan, sehingga mereka mengalami hambatan dalam mengakses layanan kesehatan dan bantuan sosial dari berbagai program Pemerintah yang seharusnya berhak mereka terima.

Dari database kependudukan pada tahun 2022, terdapat 1092 jiwa penduduk penyandang disabilitas (Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil). Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa di bidang kependudukan dan pencatatan sipil pada Pasal 2 dalam Pelaksanaan dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas adalah memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, menyediakan aksesibilitas dalam pelayanan serta perlakuan khusus. Selanjutnya pada Pasal 22 bahwa Penyandang Disabilitas berhak di data dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, mendapatkan dokumen kependudukan. Oleh karena itu penyandang disabilitas memiliki hak khusus berupa kemudahan akses maupun pemberian pelayanan publik.

Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas di Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

No	Kategori Disabilitas	Jumlah
1	Disabilitas Fisik	255
2	Tuna Netra	182
3	Tuna rungu	195
4	Disabilitas Mental	363
5	Cacat fisik dan Mental	34
6	Cacat Lainnya	63
		1092

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Muara Enim tahun 2022

Dalam rangka untuk memudahkan para penyandang disabilitas, Bidang Inovasi pelayanan Dinas Dukcapil Muara Enim membuat program Rendang Pedas Andalan (Rekam datangi Penyandang Disabilitas Anak dan Lansia). ide inovasi ini berawal dari masih banyaknya penduduk penyandang disabilitas baik anak dan lansia yang belum atau tidak melakukan perekaman guna mendapatkan dokumen pelayanan kependudukan. Keengganan para penyandang disabilitas melakukan perekaman untuk mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan banyak yang melatarbelakangi salah satu karena malu takut diperlakukan diskriminatif, ataupun keterbatasan tidak ada sanak keluarga yang mengantarkan. Akibat tidak mempunyai dokumen kependudukan akan menghambat mereka untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya seperti penerimaan bantuan sosial dan bantuan kesehatan.

Hal ini dilakukan untuk menjamin persamaan hak bagi penyandang disabilitas melalui program rekam datang penyandang diasabilitas anak dan lansia (Rendang Pedas Andalan), pelayanan door to door untuk meningkatkan Kartu Tanda Kependudukan dan keakuratan data kependudukan yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan pelayanan publik lainnya juga mendukung agenda SDGs untuk pembangunan berkelanjutan, memberikan akses keadilan bagi semua dan menciptakan lembaga yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua tingkatan. Diharapkan Melalui Program Rendang Pedas Andalan, tidak lagi menjadi suatu permasalahan bagi penduduk penyandang cacat/disabilitas untuk mendapatkan hak sipilnya memperoleh KTP Elektronik.

Program ini bertujuan untuk membantu memberikan akses pelayanan prima bagi penyandang disabilitas agar mendapatkan pelayanan yang sama dengan penduduk lainnya. Pada kenyataannya saat tim Rendang pedas andalan melakukan pelayanan ternyata tidak semua pihak keluarga menerima kedatangan petugas karena menganggap Disabilitas merupakan suatu aib dan rasa malu keluarga. (Wawancara dengan Muhammad Yusuf Kasi Inovasi Pelayanan).

Berdasarkan hal-hal tersebut, bidang inovasi pelayanan membutuhkan komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan dan mengajak penyandang disabilitas untuk mengetahui betapa pentingnya ktp ataupun dokumen kependudukan lainnya. Komunikasi yang digunakan harus bersifat mengajak dan membujuk, dengan kata lain program yang dilakukan ini perlu bersifat komunikasi persuasif supaya memberikan pemahaman akan manfaat dan pentingnya KTP Elektronik seperti dibutuhkan saat berobat, penerimaan bantuan sosial program pemerintah lainnya yang salah satunya mensyaratkan KTP Elektronik.

Komunikasi persuasif bisa dipahami sebagai pesan yang secara verbal dan nonverbal yang mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku orang lain. Proses tersebut adalah gejala atau fenomena yang menunjukkan perubahan perilaku atau perlakuan secara terus menerus (Roudhonah, 2013 h.164). Peneliti membutuhkan beberapa referensi untuk menelaah objek yang berkaitan dengan judul “Komunikasi Persuasif terhadap Penyandang Disabilitas, Anak, dan Lansia” diantara lain:

#### 1. Komunikasi Perusasif

Komunikasi persuasif adalah kombinasi dari dua kata: komunikasi dan persuasi (Siti Munawaroh et al., 2022). Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, komunikasi berasal dari kata *communis* yang berarti bersama-sama. Kata persuasi berasal dari kata *persuasi*, yang berasal dari bahasa latin “*persuasio*”, sedangkan kata kerja persuasi dapat berarti membujuk, membujuk, membujuk, mengajak, dsb. (Ainunnisa, 2020).

Burgon dan Huffner meringkas definisi tentang komunikasi persuasif dari beberapa ahli. Tujuan pertama adalah mempengaruhi pikiran dan perasaan orang lain agar proses komunikasi selaras dengan pikiran dan perasaan komunikator (Rahman Akbar & Ahmad Muhaimin, 2022). Kedua, merupakan proses komunikasi yang mengajak dan membujuk orang lain dengan tujuan mengubah sikap, keyakinan dan perasaan sesuai dengan keinginan komunikator tanpa paksaan. (Maulana dan Gumelar, 2013)

Jika komunikasi persuasi dilakukan bersifat cair dan luwes serta mengandung sifat-sifat manusiawi tanpa paksaan, sedangkan koersi sanksi dan ancaman seperti perintah, instruksi, dan pemerasan (Jufrizal & Fera Indasari, 2021). Bisa disimpulkan bahwa pengertian komunikasi persuasif adalah suatu proses komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi pikiran dan pendapat orang lain agar dapat mengubah gagasan dan keinginan penerimanya. Kemudian proses komunikasi yang mengajak atau meyakinkan orang lain untuk mengubah sikap, keyakinan dan pendapat sesuai dengan keinginan komunikator. suatu ajakan atau meyakinkan tanpa ancaman atau paksaan. Singkatnya, komunikasi persuasif adalah keterampilan komunikasi yang dapat meyakinkan atau membimbing orang lain.

#### 2. Teori AIDDA

Demi berhasilnya komunikasi persuasif perlu dilakukan secara sistematis. Teori AIDDA dapat dijadikan landasan pelaksanaan. Teori ini AIDDA itu sering juga disebut A-A Procedure, yang maksudnya agar terjadi action pada komunikasi terlebih dahulu harus dibangkitkan attention (Effendy, 2009). Adapun keterangan dari elemen-elemen AIDDA tersebut adalah :

- a. Perhatian (*Attention*): Keinginan seseorang untuk mencari dan melihat sesuatu.
- b. Ketertarikan (*Interest*): Perasaan ingin mengetahui lebih dalam tentang suatu hal yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen.
- c. Keinginan (*Desire*): Kemauan yang timbul dari hati tentang sesuatu yang menarik perhatian.
- d. Keputusan (*Decision*): Kepercayaan untuk melakukan sesuatu hal.
- e. Tindakan (*Action*): Suatu kegiatan untuk merealisasikan keyakinan dan ketertarikan terhadap sesuatu.

Berdasarkan teori AIDDA itu, peneliti dapat menjelaskan bahwa komunikasi persuasif didahului dengan upaya membangkitkan perhatian. Apabila perhatian sudah berhasil terbangkit, menyusul upaya menumbuhkan minat. Upaya ini dilakukan dengan mengutarakan hal-hal yang menyangkut kepentingan komunikan. Tahap berikut adalah memunculkan hasrat pada komunikan dengan ajakan, bujukan, atau rayuan komunikator. Sehingga pada tahap berikutnya komunikan mengambil keputusan untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisi data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Selain itu, rancangan penelitian kualitatif dirasa sesuai dikarenakan pendekatan kualitatif bersifat fleksibel, luwes dan terbuka, sehingga dalam perjalanannya penelitian ini bisa menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi di lapangan. Tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif di gunakan untuk mengetahui bagaimana komunikasi persuasif bidang inovasi pelayanan dalam program rekam datangi penyandang disabilitas.

Penelitian ini memakai sejumlah Teknik yang berkaitan untuk menganalisis suatu problem adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis ialah sebagai berikut :

### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang biasa dilakukan dalam penelitian. Observasi berarti memperhatikan dan mengamati. Dalam penelitian ini, Observasi yang dilakukan adalah dengan mengamati bagaimana komunikasi persuasif yang di lakukan oleh bidang inovasi pelayan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan program rekam datangi penyandang disabilitas anak dan lansia.

### b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban-jawaban responden. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang rinci, berisi pendapat, sikap dan pengalaman terkait dengan tema penelitian.

Table 2. Daftar nama informan Wawancara

No	Nama	Kedudukan dalam tim
1	Edy Suprayitno, S.T	Ketua Pelaksana
2	Muhammad Yusuf, S.E	Sekretaris
3	Apriansyah	Operator SIAK KTP EL
4	Ade Wahyudi	Operator SIAK KTP EL

Sumber : Diolah Oleh peneliti

Table. 3 Informan Wawancara triangulasi penyandang Disabilitas

No	Nama	
1	Ibu Rita Ratnawati Nungcik	Ketua Yayasan
2	Rani	Disabilitas Anak
3	Salmi Atun	Disabilitas Mental
4	Murdhiana	Disabilitas Lansia

Sumber : Diolah Oleh peneliti

### c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. (Sugiyono, 2014: 329) Untuk mendapatkan informasi yang lebih valid maka penulis mencari dokumen dari instansi terkait sebagai tambahan untuk bukti penguat.

Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014: 246-252), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah data membuat ringkasan seluruh data yang telah dikumpulkan dari lapangan, baik secara observasi, wawancara maupun dokumentasi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun untuk memberikan kemungkinan dalam menarik kesimpulan dan mengambil suatu tindakan. Adapun dalam penyajiannya dapat berbentuk antara lain matrik, grafik, teks naratif, dan bagan. Tujuan dari penyajian data adalah supaya lebih mempermudah dalam menarik kesimpulan.

c. Verifikasi

Verifikasi data yang dimaksudkan untuk penentuan data akhir dari keseluruhan proses analisis sehingga keseluruhan permasalahan dapat terungkap dan tuangkan dalam kalimat yang mudah dimengerti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Komunikasi Persuasif Program Rekam Datangi Penyandang Disabilitas Anak dan Lansia

Komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain. Demi berhasilnya komunikasi persuasif Yang dilakukan oleh Bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muara Enim Maka dari itu perlu dilakukan secara sistematis, maka penulis menggunakan teori AIDDA untuk menghasilkan pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. Berikut adalah hasil wawancara yang didapatkan oleh penulis berdasarkan teori AIDDA:

1. *Attention* (Perhatian)

Perhatian merupakan pemusatan tenaga psikis tertentu terhadap suatu objek. Dalam hal ini peneliti menanyakan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan indikator perhatian (*attention*) Setelah itu peneliti melanjutkan pertanyaan tentang peran sosial media membantu dalam menarik perhatian penyandang disabilitas ataupun keluarganya dalam mensosialisasikan program kepada para penyandang disabilitas. Bapak Muhammad Yusuf, SE selaku kasi Inovasi Pelayanan. Beliau menjawab sebagai berikut:

*“melalui sosial media mas.. ya kalau kita itu pertama pastinya dengan cara pendataan dari pemerintah setempat dulu, setelah itu sosmednya kita gunakan untuk sosialisasi biasanya lewat radio konvensional, itu bisa bentuk iklan..”*(Wawancara bersama Bapak Muhammad Yusuf, SE, Kasi Inovasi Pelayanan, 25 Mei 2022)



Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa strategi yang dilakukan selain dengan cara pendataan dari pemerintah setempat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim melakukan Sosialisasi Inovasinya Melalui Sosialisasi Kebijakan Kependudukan di setiap Kecamatan di ikuti oleh Seluruh Kepala Desa/Lurah, Perangkatnya serta pemuka masyarakat dan tokoh agama, organisasi lainnya. Sosialisasi melalui Radio Konvensional berupa Iklan Layanan Masyarakat, media cetak serta media sosial dalam memudahkan penduduk penyandang disabilitas atau pihak keluarga dalam berinteraksi dan berkomunikasi.

## 2. Interest (Minat)

Indikator kedua dari teori AIDDA yakni minat. Minat merupakan sebuah motivasi intrinsik sebagai kekuatan pembelajaran yang menjadi daya penggerak seseorang dalam melakukan aktivitas tersebut merupakan proses pengalaman belajar yang dilakukan dengan penuh kesadaran dan mendatangkan senang, suka, dan gembira. Peneliti menanyakan tentang upaya yang dilakukan bidang inovasi layanan untuk meningkatkan minat para penyandang disabilitas agar mau melaksanakan program tersebut kepada ketua pelaksana yakni kepada Bapak Edy Suprayitno, S.T. beliau menjawab sebagai berikut:

*“Jawabannya hampir sama seperti sebelumnya. pake metode menjemput bola door to door. Gunanya ya untuk mempermudah mereka saja. Karena keluarga kadang menganggap disabilitas suatu aib, jadi mereka semua bisa dapat dokumen kependudukan yang mana hal itu sangat penting buat akses bpjs ataupun bantuan social lainnya. (Wawancara Bersama Edy Suprayitno, S.T. Kepala Bidang pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, 25 Mei 2022).*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dalam memberikan pemerataan hak sipil yang sama bagi kaum difabel yaitu melalui program pelayanan jemput bola *door to door* yang bertujuan menyediakan akses keadilan dan akses pelayanan bagi penyandang disabilitas anak dan lansia dalam mendapatkan pelayanan yang sama seperti penduduk lainnya. Sehingga bukan menjadi suatu halangan lagi untuk mendapatkan dokumen kependudukan, Penduduk penyandang disabilitas, anak dan lansia tidak perlu repot, waktu dan biaya serta resiko untuk menuju tempat pelayanan ataupun merasa malu atau menganggap disabilitas adalah suatu aib bagi mereka Inovasi ini bertujuan guna menuntaskan permasalahan yang dialami kaum difabel dalam kepemilikan dokumen kependudukan, sehingga bukan suatu masalah dan halangan lagi bagi mereka dalam mengakses pelayanan publik lainnya seperti layanan kesehatan, pendidikan dan bantuan sosial bahkan Kartu Penyandang Disabilitas yang seharusnya mereka dapatkan.

## 3. Desire (Hasrat)

Keinginan adalah keadaan pikiran yang diungkapkan dengan istilah seperti "ingin", "berharap", "kerinduan" atau "keinginan". Berbagai macam fitur biasanya dikaitkan dengan keinginan. Mereka dipandang sebagai sikap proposisional terhadap keadaan-keadaan yang dapat dibayangkan. Dalam hal ini peneliti menanyakan indikator ini kepada Ketua pelaksana yakni Edy Suprayitno, S.T, dalam hal ini peneliti menanyakan terkait dengan metode yang digunakan. Beliau menjawab sebagai berikut:

*“dari laporan pemerintah setempat.. atau bisa juga secara mandiri lewat media sosial contohnya facebook, instagram atau langsung ke nomor WA pelayanan..”(Wawancara*

Bersama Edy Suprayitno, S.T. Kepala Bidang pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, 25 Mei 2022)

Didukung oleh pendapat ibu rita ketua Yayasan Mutiara Tanjung Enim

“kami tinggal wa bae pihak capilnyo setelah itu mereka akan buat jadwal dan datang untuk buat ktp ataupun kk penyandang disabilitas di Yayasan kami ini” (wawancara Bersama Ibu Rita Ratnawati Nungcik Ketua Yayasan Mutira Tanjung Enim 20 januari 2023)



Gambar 2. pamflet mengenai informasi Program Rendang Pedas Andalan

Melalui laporan dari Pemerintah setempat atau dapat juga melapor secara mandiri dengan memanfaatkan media sosial seperti facebook, instagram atau langsung ke nomor pelayanan whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, Tim Rendang Pedas Andalan segera datang ke rumah atau kediaman masing-masing penduduk penyandang disabilitas anak dan lansia untuk dilakukan perekaman biometrik sekaligus penerbitan dokumen kependudukan selesai ditempat yang semua dilakukan secara gratis. Beberapa pihak yang terlibat dalam implementasi Inovasi Rendang Pedas Andalan baik dari internal maupun eksternal diantaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim berkerja sebagai Tim, Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa/ Kelurahan, Kepala Dusun, RT/RW selaku Pemerintah setempat.

#### 4. *Decision* (Keputusan)

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final Selanjutnya yakni keputusan. Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Dalam hal ini, peneliti menayakan hal ini kepada ketua pelaksana. Peneliti menanyakan terkait hal yang dilakukan bidang Inovasi Pelayanan dalam mempengaruhi penyandang disabilitas untuk memilih keputusan setelah menyampaikan betapa pentingnya program ini bagi penyandang disabilitas, beliau menjawab:

“Yang kita lakukan itu sosialisasi kebijakan kependudukan di setiap kecamatan yang nantinya di ikuti oleh seluruh kepala desa/lurah serta perangkatnya.. tujuannya untuk menuntaskan permasalahan kepemilikan KTP Elektronik untuk penyandang disabilitas ini. (Wawancara Bersama Edy Suprayitno, S.T. Kepala Bidang pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, 25 Mei 2022).

Hal – hal yang dilakukan yaitu dengan cara Sosialisasi Inovasi melalui Sosialisasi Kebijakan Kependudukan di setiap Kecamatan di ikuti oleh Seluruh Kepala Desa/Lurah ,Perangkatnya serta pemuka masyarakat dan tokoh agama, organisasi lainnya. Sosialisasi melalui Radio Konvensional berupa Iklan Layanan Masyarakat, media cetak serta media sosial dalam memudahkan penduduk penyandang disabilitas atau pihak keluarga dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Melalui laporan dari Pemerintah setempat atau dapat juga melapor secara mandiri dengan memanfaatkan media sosial seperti

facebook, instagram atau langsung ke nomor pelayanan whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Inovasi ini bertujuan untuk menuntaskan permasalahan kepemilikan KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas, anak dan lansia dengan melakukan pelayanan jemput bola *door to door* melalui kegiatan Rekam Datang KTP Elektronik sebagai upaya pemerataan hak yang sama bagi kaum difabel, anak dan lansia sehingga mereka dapat mendaftar ke BPJS Kesehatan serta mengikuti program asuransi kematian Pemkab Muara Enim maupun bantuan sosial lainnya. Setelah itu peneliti lanjut menanyakan tentang upaya yang dilakukan oleh komunikator ketika kondisi di lapangan tidak sesuai dengan yang direncanakan. Hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“Ada pendampingan dalam pendekatan kepada pihak keluarga yang tidak menerima kedatangan tim rendang pedas andalan ini, terus dengan memberikan pemahaman akan manfaat dokumen kependudukan ini...” (Wawancara Bersama Edy Suprayitno, S.T. Kepala Bidang pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, 25 Mei 2022).*

Hasil wawancara tersebut dapat diringkas bahwa pemerintah setempat juga membantu melakukan pendampingan dalam pendekatan kepada pihak keluarga yang tidak menerima kedatangan tim perekaman biometrik karena masih menganggap disabilitas sebagai suatu aib. Dengan memberikan pemahaman mengenai pentingnya KTP Elektronik pihak keluarga akhirnya dapat menerima dengan senang hati kedatangan tim. KTP Elektronik yang dimiliki membuka akses bagi mereka untuk berobat melalui BPJS atau menerima bantuan sosial serta program pemerintah lainnya yang mensyaratkan KTP Elektronik. Selanjut peneliti melanjutkan pertanyaan dengan proses penyampaian pesan yang diutarakan oleh komunikator dalam pelaksanaan Program Rendang Pedas ini agar memantik atensi penyandang disabilitas. Bapak Muhammad yusuf S.E menjawab sebagai berikut:

*“Menjelaskan dengan baik pentingnya KTP kepada mereka dan menjelaskan bahwa tidak ada halangan bagi mereka untuk mengakses layanan publik...” (Wawancara bersama Bapak Muhammad yusuf S.E, 25 Mei 2022).*



Gambar 3 Tim Rendang Pedas Didampingi keluarga

Didukung dengan pendapat dari ibu rita ketua Yayasan mutira harapan

*“sangat berdampak positif dari awal ibu buka yayasan ini kami merasa sangat terbantu apalagi banyak penyandang disabilitas disini banyak yang belum ada akte, ataupun kk. Identitas mereka dibutuhkan untuk pengambilan obat, bpjs, nah kalo dak punyo identitas itu dak biso” (Wawancara Bersama Ibu Rita Ketua yaysan Mutiara Harapan Tanjung Enim 20 Januari 2023)*

Hal yang sama juga di sampaikan oleh Rani

*“kami terimo kasih kak selamo ini aku dak tau bahwa identitas itu beguno untuk berobat” (Wawancara Bersama Rani Penyandang disabilitas Anak di Yayasan Mutiara Harapan Tanjung Enim 20 Januari 2023)*



Gambar 4 Wawancara Bersama ibu Rita dan penyandang disabilitas di yayasan Mutiara Harapan

Inovasi ini bertujuan guna menuntaskan permasalahan yang dialami kaum difabel dalam kepemilikan dokumen kependudukan, sehingga bukan suatu masalah dan halangan lagi bagi mereka dalam mengakses pelayanan publik lainnya seperti layanan kesehatan, pendidikan dan bantuan sosial bahkan Kartu Penyandang Disabilitas yang seharusnya mereka dapatkan.

##### 5. Action (Tindakan)

Tindakan adalah peristiwa yang dilakukan untuk suatu tujuan, yang dipandu oleh niat orang tersebut. tindakan adalah untuk menentukan bagaimana tindakan berbeda dari bentuk perilaku lainnya, seperti refleks yang tidak disengaja. Peneliti menanyakan ini kepada para honorer terkait dengan tindakannya Ketika para penyandang disabilitas mau mengikuti program. Beliau menjawab sebagai berikut:

*“Melakukan Perekaman biometrik data KTP elektronik...” (wawancara Bersama Bapak Apriansyah, 25 Mei 2022)*

Tindakan yang dilakukan yakni dengan cara melakukan perekaman biometrik data KTP-Elektronik. Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dengan komunikasi yang digunakan oleh Tim rendang Pedas implementasikan saat kegiatan berlangsung. Kemudian beliau menjawab sebagai berikut:

*“tetap memberi pemahaman tentang pentingnya KTP elektronik, tidak usah menganggap kalau disabilitas itu aib...” (Wawancara Bersama bapak Ade wahyudi, 25 Mei 2022)*

Hasil wawancara didapatkan dengan memberikan pemahaman mengenai pentingnya KTP Elektronik, tidak perlu malu atau menganggap disabilitas sebagai suatu aib, membuka akses bagi mereka untuk berobat melalui BPJS atau menerima bantuan sosial serta program pemerintah lainnya yang mensyaratkan KTP Elektronik. Selanjutnya peneliti menanyakan tentang tanggapan penyandang disabilitas anak dan lansia saat kegiatan berlangsung. Beliau menjawab:

*“Mereka mengucapkan terima kasih kepada kami karena sudah melayani mereka sehingga mereka nggak ada hambatan lagi jika mau mengakses layanan publik lainnya...” (Wawancara Bersama Bapak Edy 25 mei 2022)*



Gambar 5. Penyerahan KTP setelah dilakukan Perekaman Biometrik

Didukung juga pendapat dari ketua yayasan mutiara tanjung enim

*“dak ado si kareno selamo ini kami yayasan meraso pelayan dari capil memuaskan apolagi kami sudah buat mou dengan mereka terkait pelayan dokumen kependudukan dengan yayasan kami ini, malah kami terimo kasih kareno ado program ini kami dak perlu lagi ke kantor untuk urusan kk atau ktp ini” (Wawancara Bersama Ibu Rita Ketua Yayasan Mutiara Harapan Tanjung Enim 20 Januari 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu penyandang disabilitas

*“kami terima kasih nian dak perlu lagi cak dulu harus datang ke kantor semenjak ado program inidak saro lagi nak ke kanto makan waktu yang dan resikonyo jugo besak.” (Wawancara Bersama Ibu Murdhiana Penyandang Disabilitas Lansia 21 Januari 2023).*

Dengan mengucapkan banyak terima kasih, karena Pemerintah Hadir dalam melayani masyarakatnya khususnya bagi kaum difabel. Sehingga mereka tidak mengalami lagi hambatan dalam mengakses pelayanan publik lainnya karena telah memiliki dokumen kependudukan.

#### 4. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Sekolah Luar Biasa Negeri C Kota Prabumulih, komunikasi anak tunarungu di sekolah tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi guru dalam mendidik siswa disabilitas penyandang tunarungu pada proses pembelajaran adalah komunikasi total, komunikasi verbal, dan komunikasi non verbal yang digunakan secara bersamaan. Adapun komunikasi verbal yang digunakan guru di luar proses pembelajaran yaitu menggunakan power yang kuat. Kemudian diiringi komunikasi non verbal dengan menggunakan isyarat dan membaca gerakan bibir. Selanjutnya komunikasi total sebagai penyempurna dari komunikasi verbal dan non verbal.
2. Ketika berkomunikasi guru menerapkan 5 pola komunikasi yaitu, pola komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah, pola komunikasi multi arah, pola komunikasi kelompok, dan pola komunikasi lingkaran. Setiap pola komunikasi tersebut memiliki manfaat masing- masing untuk mendukung kegiatan belajar pada anak tunarungu.
3. Berdasarkan hubungan antara kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh anak tunarungu di SLB Negeri C Prabumulih, maka dapat dikemukakan dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi anak tunarungu dengan anak tunarungu, anak tunarungu dengan guru.

##### B. Saran

Dikarenakan penelitian ini merupakan yang pertama kali dilakukan. Maka peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam berbahasa dan penggambaran terhadap pola komunikasi guru dan anak tunarungu secara detail. Peneliti berharap di masa yang akan datang, akan ada penyempurnaan dari penelitian saat ini, diantaranya :

1. Bagi guru yang mengajar siswa tunarungu  
Komunikasi guru dengan siswa tunarungu harus ditingkatkan baik dari komunikasi verbal, non verbal, dan komunikasi totalnya. Komunikasi ini bermanfaat bagi siswa tunarungu agar mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan orang terdekatnya, seperti orang tua, guru, dan temannya.
2. Bagi Sekolah Luar Biasa Negeri C Kota Prabumulih  
Sekolah sebagai lembaga pendidikan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pendidikan. Serta memberikan komunikasi yang baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran ataupun referensi tambahan untuk jenis penelitian yang terkait dengan Pola Komunikasi Guru Dalam Proses Pembelajaran Terhadap Siswa Disabilitas (Studi pada Anak Tunarungu di Sekolah Luar Biasa Negeri C Kota Prabumulih).

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Eko Riyadi, dkk. 2012. *Kajian dan Mekanisme Perlindungannya*. Yogyakarta: Vulnerable Groups: PUSHAM UII, 2012.
- Maulana, H. Gumelar. G. 2013. *Psikologis Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Muhammad, A. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, Cet ke 14.
- Nurudin. 2016. *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



**JSKOM**

## Jurnal Studi Ilmu Komunikasi

Volume 02, Nomor 02, Mei 2023

<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom>

E. ISSN : 2985-9549

P. ISSN : 2986-4593

- Roudhonah. 2013. *Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Atma Kencana Publishing.
- Soemirat & Suryana, Soleh & Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Soemirat, Soleh dan Elvino Ardianto. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Dayang Erawati Jamrud, "Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda" *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3) 2015: 1472 – 1486
- Frichy Ndaumanu, "Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah (Disability Rights: Between Responsibility and Implementation By the Local Government), *Jurnal HAM* Volume 11, Nomor 1, April 2020
- Jufrizal, & Fera Indasari. (2021). KOMUNIKASI PERSUASIF ANTARA GURU DAN SISWA (PENELITIAN DI MAN 1 PIDIE JAYA). *Jurnal Tabayyun*, 2(02), 1–13. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tabayyun/article/view/11595>
- Komunitas Dikaliterasi dalam Meningkatkan Literasi Sastra pada Kalangan Difabel Netra)" 2020
- Rahman Akbar, & Ahmad Muhaimin. (2022). Upaya Persuasi Lembaga Knowledge Management PT. Pusri Dalam Memotivasi Departemen-Departemen untuk Melakukan Sharing Knowledge. *Jurnal Studi Ilmu Komunikasi*, 1(02), 55–63. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom/article/view/14072/5475>
- Marom, Aumarul, "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus.", *Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, Oktober 2015: Volume 1, Nomor 1
- Nasution, R. D. (2016). Pengaruh kesenjangan digital terhadap pembangunan pedesaan (rural development). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 20(1), 31-44.
- Nur Ayu Ainunnisa, "Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Literasi Sastra pada Kalangan Difabel Netra (Studi Kasus Komunikasi Persuasif
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2).
- Siti Munawaroh, Reza Aprianti, & Putri Citra Hati. (2022). Komunikasi Persuasif Antara Konselor dan ODHIV dalam Pelayanan VCT di Puskesmas Dempo Palembang. *Jurnal Studi Ilmu Komunikasi*, 1(1), 70. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom/article/view/12552/4956>