
STRATEEGI KOMUNIKASI PUBLIK DALAM MENANGGAPI GELOMBANG MISINFORMASI DAN DISINFORMASI PPDB ONLINE DI PROVINSI BANTEN

Denis Gliselda Aurelia*, Ipah Ema Jumiati

Program Studi Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Abstract

The implementation of PPDB in Banten Province experienced several bad record findings as a result of misinformation and disinformation experienced by the public, especially for prospective registrants due to the unpreparedness of the government and several other related institutions in implementing public communication strategies. The existence of this information confusion can certainly hinder the implementation of the acceptance of new students. This phenomenon shows that the public communication strategy plays an important role in achieving an interest. The purpose of this study is to highlight public communication strategies in responding to the wave of misinformation and disinformation on the implementation of online PPDB in Banten Province. The method used in this research is a literature study with data collection techniques obtained from various sources such as books, journals, the internet, documentation, and libraries.

Keywords:

Communication, Strategy Information, Disinformasi, Misinformasi

Abstrak

Pelaksanaan PPDB di Provinsi Banten mengalami beberapa catatan buruk sebagai akibat dari adanya misinformasi dan disinformasi yang dialami oleh publik khususnya bagi calon pendaftar yang disebabkan dari ketidaksiapan pemerintah dan beberapa jajaran lembaga terkait lainnya dalam mengimplementasikan strategi komunikasi publik. Adanya kesimpangsiuran informasi tentunya dapat menghambat pelaksanaan penerimaan peserta didik baru. Fenomena ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik memegang peranan penting dalam mencapai suatu kepentingan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyoroti strategi komunikasi publik dalam menanggapi gelombang misinformasi dan disinformasi pada pelaksanaan PPDB online di Provinsi Banten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan teknik pengumpulan data yang didapat dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dokumentasi, dan pustaka

Article history:

Submission January 9 2023

Revision April 10 2023

Accepted May 18 2023

Published June 30 2023

*Corresponding author

Email: Gliseproject@gmail.com

Kata Kunci: Komunikasi, Strategi, Disinformasi, Misinformasi, PPDB Online

PENDAHULUAN

Pelaksanaan PPDB melalui sistem online yang dikelola oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten mengalami beberapa catatan buruk. Salah satunya adalah website sistem PPDB online yang tidak dapat diakses oleh masyarakat umum maupun pihak sekolah. Selain tidak dapat diakses, website PPDB online pun mengalami beberapa temuan masalah lainnya seperti beberapa halaman tertentu yang tidak dapat ditampilkan terutama beberapa informasi penting bagi calon pendaftar.

Laman monitoring hasil sementara juga tidak diperbaharui secara realtime, sehingga menyulitkan pendaftar dalam mengambil keputusan atau tindakan. Misalnya untuk mengunah pilihan jika hasil sementara menunjukkan bahwa pendaftar tidak diterima pada pilihan pertama atau kedua. Beberapa pendaftar pun mengeluhkan bahwa data inputnya tidak sinkron dengan data output dari sistem. Pilihan sekolah dan NISN juga tidak dapat muncul pada saat proses pencetakan. Dalam hal ini operator sekolah mengalami kesulitan untuk melakukan verifikasi calon siswa sehingga terjadi perlambatan proses pendaftaran.

Permasalahan yang timbul pada sistem PPDB online tentunya telah menyebabkan kesimpangsiuran informasi di kalangan masyarakat khususnya bagi calon pendaftar. Saluran informasi atau kanal pengaduan sistem PPDB online (help desk) juga dinilai tidak responsif. Pendaftar mengeluhkan bahwa informasi yang diberikan cenderung non - informatif dan tidak dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten.

Komunikasi yang salah arah atau tidak konsisten tersebut berisiko mengikis kepercayaan publik. Pemerintah beserta jajaran lembaga lembaga terkait dapat menyebabkan permasalahan yang lebih besar serta dapat memperkuat efek jangka panjang dari misinformasi pada sistem PPDB online ini apabila tidak dapat melakukan strategi komunikasi yang baik dan memadai. Konsekuensi buruk dari adanya misinformasi terlihat jelas dalam bentuk perilaku publik. Masyarakat beramai - ramai mendatangi sekolah hingga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten guna memperoleh penjelasan maupun melakukan pendaftaran secara langsung. Fenomena ini dinilai tidak efisien dikarenakan masyarakat pada akhirnya menghabiskan lebih banyak biaya, waktu, dan energi selama proses pendaftaran berlangsung.

Selain beberapa permasalahan yang telah disebutkan, setiap sekolah juga ternyata memberlakukan persyaratan tambahan yang tidak dicantumkan atau dipublikasikan melalui website resmi PPDB online. Persyaratan tambahan tersebut antara lain pas foto calon siswa dengan latar belakang warna tertentu, fotokopi KTP orangtua, akta kelahiran dan kartu keluarga yang telah dilegalisir oleh instansi terkait, serta surat pernyataan orangtua yang ditandatangani bersama materai. Masyarakat mengeluhkan bahwa informasi persyaratan tambahan ini seringkali baru diketahui ketika mereka datang

langsung ke sekolah. Tidak berhenti sampai disitu, permasalahan pada sistem PPDB online ini pun kemudian menyebabkan permasalahan lainnya, seperti meningkatnya kerumunan masyarakat akibat dari banyaknya pendaftar yang ingin melakukan pendaftaran di sekolah secara langsung karena dirasa lebih pasti dan aman. Pihak sekolah dalam hal ini kesulitan mengantisipasi dan memberlakukan protokol kesehatan ditengah ramainya kerumunan masyarakat.

Dari semua fenomena diatas, yang perlu untuk digarisbawahi adalah bahwa komunikasi mempunyai peran dan fungsi yang sentral. Menurut Everett M. Rogers, komunikasi adalah suatu proses di mana suatu gagasan disampaikan dari sumber kepada penerima untuk mengubah perilakunya. Menurut Harold Lasswell, cara lain memahami komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang menimbulkan pengaruh tertentu dari komunikator kepada komunikan melalui media.

Keterbukaan informasi pun akan memberi peluang bagi aparat dalam proses transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan suatu program. Selain itu, informasi juga dapat dikuasai oleh segelintir orang untuk kepentingan - kepentingan tertentu apabila komunikasi tidak dilakukan dengan baik dan pada akhirnya kesenjangan - kesenjangan terhadap penguasaan informasi ini membuka peluang bagi isu yang menyesatkan. Penguasaan suatu informasi membuka peluang dan kesempatan bagi seseorang untuk memanipulasi serta mengendalikan banyak kepentingan. Akibatnya, kebijakan atau program pemerintah yang akan dilaksanakan menjadi tidak tepat sasaran dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena informasi yang beredar telah dimanfaatkan oleh golongan lain. Singkatnya, siapa yang dapat melakukan komunikasi serta menguasai informasi, ialah yang akan unggul untuk mengendalikan dan mendapatkan kepentingan - kepentingannya.

Berkat upaya dari berbagai lembaga swadaya masyarakat yakni diantaranya ICEL (Indonesian Center for Environment Law), AJI, LSPP, ISAI ini telah mendorong secara keras agar pemerintah dan DPR untuk segera mengesahkan undang - undang kebebasan informasi yang berprinsip untuk membuka informasi seluas - luasnya bagi kepentingan publik, sedangkan di sisi lain undang - undang ini dihadapkan pula dengan adanya tuntutan undang - undang kerahasiaan negara yang berprinsip untuk membatasi informasi sekecil - kecilnya.

Informasi dapat bersifat terbatas (privat dan tertutup) ataupun terbuka. Nilai informasi terletak pada kemampuannya dalam mereduksi ketidakpastian. Distribusi informasi melalui strategi komunikasi dari berbagai sumber yang tidak merata tentunya dapat menimbulkan kesenjangan informasi bahkan dalam pengelolaannya pun seringkali tidak dapat meredakan ketidakpastian yang beredar, dan justru malah menjadikan situasi lebih bingung dan tidak pasti seperti yang terjadi di beberapa sekolah di Provinsi Banten selama PPDB online berlangsung. Misinformasi ataupun disinformasi

dalam berbagai situasi sangat mungkin terjadi. Makna daripada misinformasi itu sendiri secara sederhana dapat didefinisikan sebagai false, mistaken atau misleading information. Sedangkan disinformasi berbuntut pada distribusi, pernyataan atau penyebaran informasi yang false, mistaken atau misleading dengan tujuan - tujuan menyesatkan, membohongi atau membingungkan. Oleh karena itu, disinformasi juga dapat disebut sebagai misinformation with attitude.

MISINFORMASI	DISINFORMASI	MALINFORMASI
Informasi yang tidak akurat namun disebarakan tanpa tujuan dan kepentingan tertentu	Informasi palsu dan disebarakan dengan sengaja demi tujuan menyesatkan dan kepentingan golongan tertentu	Informasi asli yang disebarakan dengan tujuan merugikan dan tidak berorientasi pada kepentingan publik

Sumber: Ireton, C., & Posetti, J. (2019). *Jurnalisme, "Berita Palsu", dan Disinformasi Konteks Indonesia*. Jakarta: UNESCO Office.

Sumber disinformasi dapat diketahui (overt disinformation) atau bahkan bersifat tertutup dengan tidak adanya identifikasi sumber. Kuantitas dan kualitas disinformasi juga sukar untuk dinilai, tetapi dapat dipandang kurang lebih sebagai tindakan membohongi (Fretzer, jurnal). Penjelasan menegaskan bahwa sumber informasi dapat berasal dari siapa dan apa saja, bahkan sumber tersebut dapat diidentifikasi secara jelas ataupun tersembunyi. Seorang individu dapat dikatakan berkomitmen berbohong ketika mereka membuat pernyataan seolah - olah mereka benar, mengetahui bahwa itu palsu, dan bertujuan untuk menyesatkan. Namun tidak semua kasus pernyataan palsu dapat dikualifikasikan sebagai tindakan kebohongan. Guna mencegah tersebarnya misinformasi ataupun disinformasi maka diperlukan adanya strategi komunikasi publik. Strategi komunikasi publik adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan pemerintah di ruang publik untuk menyatukan pemahaman serta untuk mencapai kesepakatan makna bersama, dengan bertujuan untuk menanggulangi penyebaran infodemik secara masif yang tersebar.

Strategi dalam komunikasi berarti perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (management planning) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2005:10). Jadi, yang dimaksud dengan strategi komunikasi adalah rumusan-rumusan yang berupa tujuan-tujuan formal, yang kemudian dirumuskan sedemikian rupa dengan memperhatikan kekuatan - kekuatan internal dan eksternal untuk memperjelas bagaimana program diimplementasikan dalam organisasi. Strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Soeriawidjaja (dalam Thoriq, 2019) kegiatan mengendalikan informasi publik meliputi perencanaan, penyiapan, dan pelaksanaan komunikasi publik dalam implementasi kebijakan dan program pemerintah.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik strategi komunikasi. Penelitian terdahulu yang pertama adalah penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Pariaman Pada Program Satu Keluarga Satu Sarjana oleh Nofiardi Syarif, Elva Ronaning Roem, Ernita Arif tahun 2021. Hasil penelitian ini memuat pentingnya strategi komunikasi dalam pelaksanaan suatu program, hal ini wujudkan dalam bentuk sosialisasi langsung berupa dialog dan wawancara yang dilakukan petugas di lapangan, dan berkomunikasi menggunakan media luar ruang, website pemerintah, portal online serta media sosial. Sementara hambatan yang timbul di masyarakat berupa kesenjangan informasi dan tanggapan negatif terhadap program serta kurangnya sumber daya manusia dalam menciptakan komunikasi efektif.

Penelitian terdahulu lainnya adalah penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembangunan Desa Wisata Tuktuk Siadong Kabupaten Samosir oleh Besti Rohana Simbolon dan Fenni Khairifa tahun 2018 dengan hasil penelitian yang menunjukkan pentingnya pemerintah untuk menyusun strategi komunikasi demi terciptanya komunikasi yang tepat sasaran. Kurangnya strategi komunikasi yang tepat ini ditunjukkan melalui reaksi masyarakat yang sebagian apatis terhadap informasi yang diberikan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan tidak adanya analisis tentang kebutuhan khalayak. Pesan yang tersampaikan baik dalam rapat dan publikasi di media lama serta media internet pun lebih terfokuskan kepada masyarakat luar Desa Wisata Tuktuk Siadong.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur atau literature review. Studi literatur didapat dari berbagai sumber, baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka. Definisi lain mengenai metode studi literatur yakni serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengelola bahan penulisan (Zed, 2008 dalam Nursalam, 2016). Variabel pada penelitian studi literatur ini tidak berstandar atau bersifat tidak baku. Data yang telah diperoleh oleh penulis kemudian dianalisis secara mendalam. Hasil analisis data - data tersebut kemudian dituangkan ke dalam suatu pembahasan sehingga dapat menjawab rumusan masalah dari sebuah penelitian.

Meskipun merupakan sebuah penelitian, penulis dalam penelitian studi literatur ini tidak perlu turun ke lapangan dan bertemu dengan responden secara langsung. Data - data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat diperoleh dari sumber pustaka atau dokumen. Menurut (Zed, 2014), pada riset pustaka, penelusuran pustaka ini tidak hanya dilakukan sebagai langkah awal dalam mempersiapkan kerangka penelitian melainkan sekaligus memanfaatkan sumber - sumber pustaka tersebut untuk memperoleh data penelitian. Studi literatur tentunya membutuhkan ketekunan yang tinggi agar data serta

kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka dari itu, dibutuhkan persiapan dan pelaksanaan yang optimal. Dengan demikian penelitian dengan metode studi literatur dapat diakui sebagai sebuah karya ilmiah.

HASIL DAN DISKUSI

PPDB sistem online adalah program penerimaan calon peserta didik baru bagi siswa yang telah memenuhi syarat tertentu untuk memperoleh pendidikan ke jenjang satuan pendidikan yang lebih tinggi melalui sistem online (Dinas Pendidikan, 2014). Dengan kata lain, sistem PPDB online adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengotomatisasi seleksi penerimaan siswa baru secara online dan berbasis waktu nyata (realtime), mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil seleksi. PPDB pada dasarnya bertujuan untuk memberikan serta meningkatkan mutu pendidikan agar anak usia sekolah memperoleh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi secara tertib dan terarah. Sedangkan dalam pelaksanaannya, PPDB melalui sistem online bertujuan untuk: (1) memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat dibidang pendidikan, (2) memberikan kesempatan yang seluas - luasnya kepada setiap masyarakat untuk memperoleh pelayanan pendaftaran secara cepat, transparan, dan akuntabel, (3) melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien.

Berkaca kepada tujuan awal diadakannya PPDB dengan sistem online, pelaksanaannya justru berbanding terbalik dengan salah satu tujuannya yakni memberikan kesempatan yang seluas - luasnya kepada setiap masyarakat untuk memperoleh pelayanan pendaftaran secara cepat, praktis dan transparan. Salah satu faktor penghambat tercapainya tujuan tersebut adalah timbulnya penyimpangan informasi serta tidak matangnya perencanaan strategi komunikasi. Penyimpangan informasi baik disinformasi ataupun misinformasi tersebut dapat sengaja diciptakan karena ketidakmampuan dalam melihat persoalan dan inti permasalahan secara jelas. Ketidamampuan itu dapat berasal dari ketersediaan informasi yang terbatas akibat dari buruknya strategi komunikasi yang dilakukan sehingga publik tidak mampu mereduksi sejumlah ketidakpastian dan memahami inti persoalan yang kemudian menyebabkan publik mengambil tindakan berdasarkan opini yang diyakininya.

Kekuatan dari opini publik tersebut terlihat sangat nyata ketika dihadapkan pada pilihan - pilihan yang ada. Permasalahannya adalah tidak semua opini mencerminkan informasi yang benar. Opini publik malah akan menyebabkan bertambah besarnya penyimpangan informasi yang ada. Sekalipun opini publik ini bersifat disinformatif, baik sebagai akibat ataupun penyebab dari ketidakpastian informasi, opini tersebut biasanya tetap akan dipercaya oleh publik sebagai suatu kebenaran yang kemudian dipakai sebagai alat pengabsah di dalam memberi penilaian dan mengambil suatu keputusan.

Selanjutnya, ketidakpastian dan penyimpangan informasi dari komunikasi yang tidak baik membuka peluang bagi setiap individu untuk memberikan reaksi kepercayaan yang tumpul terhadap aparatur. Hal ini tentunya juga dapat menciptakan iklim politik yang menyebabkan publik akhirnya melihat pemerintah bukan dari sisi akuntabilitas dan kepercayaan, akan tetapi lebih kepada kecurigaan dan ketidakpercayaan (Pope, 2003:429)

Claude E. Shannon dalam pandangannya menyatakan bahwa tolok ukur komunikasi ditentukan oleh keberhasilan teknis, yakni apakah informasi yang disampaikan dapat diterima secara persis atau tidak walaupun mengalami hambatan dan gangguan (noise). Pada kasus ini adalah calon pendaftar tidak menerima informasi secara jelas baik melalui website PPDB maupun kanal pengaduan. Warren Weaver menambahkan 2 tolok ukur komunikasi. Pertama, apakah pengertian informasi yang dimaksudkan dari komunikator dapat dimaknai sama oleh penerima informasi. Tolok ukur semacam ini disebut sebagai tolok ukur semantik. Tolak ukur semantik pada kasus ini dapat dilihat melalui reaksi calon pendaftar yang masih kebingungan akan informasi yang telah didapatkan, kanal pengaduan pun dinilai tidak responsif sehingga publik tidak dapat memaknai situasi serta mengambil keputusan akibat daripada kesimpangsiuran informasi yang beredar.

Kedua, apakah informasi yang disampaikan mempengaruhi perilaku penerima. Tolak ukur ini disebut tolok ukur efek. Pada kasus sistem PPDB online di Provinsi Banten, tolok ukur efek dapat dilihat dari ketidakpercayaan publik terhadap sistem PPDB online sehingga calon pendaftar lebih memilih untuk mendaftar secara langsung ke sekolah yang mana tindakan ini kemudian menimbulkan permasalahan lainnya. Ketiga tolok ukur ini memperlihatkan dimensi - dimensi penting dalam komunikasi. Pertama, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh tingkat akurasi dan ketepatan teknis yakni apakah semua pesan yang disampaikan telah diterima seperti apa yang disampaikan oleh komunikator. Permasalahan teknis yang muncul dapat mengakibatkan informasi yang disampaikan tidak lengkap dan membingungkan. Pada umumnya, masalah teknis dapat terjadi apabila misalnya suara yang disampaikan tidak jelas, tulisannya tidak jelas atau kabur, terdapat kata - kata yang hilang, dan sebagainya. Masalah teknis ini tentunya dapat membingungkan publik di dalam menerima informasi.

Kedua, lebih kepada problem semantik, yakni mencakup makna. Secara ideal, komunikasi yang berhasil adalah komunikasi yang dimaksudkan komunikator ditangkap dan diterima dengan makna yang sama oleh penerima. Ini tidak terletak pada data fisik dari pesan komunikasi, apakah karena suara, tulisan, gambar atau bentuk ekspresi lainnya, melainkan bagaimana pesan-pesan tadi dapat dimaknai seperti apa yang dimaksudkan oleh komunikator.

Sedangkan dimensi ketiga, lebih memandang efek komunikasi sebagai pengaruh yang mengakibatkan perilaku tertentu. Sejalan dengan ketiga dimensi tersebut maka diperlukan perencanaan strategi komunikasi publik yang tepat sebagai panduan guna mengarahkan publik kepada informasi yang akurat, yang dapat menghentikan rasa panik serta kebingungan ditengah masyarakat. Pemerintah telah mengatur pengelolaan Komunikasi publik yang tertuang dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Disusun oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan untuk menunjang keberhasilan cabinet kerja, menyerap aspirasi publik dan mempercepat penyampaian informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah (Inpres, 2015).

Dalam menyampaikan komunikasi agar diterima oleh publik maka dibutuhkan perencanaan yang matang. Menurut Arifin (1984: 10) dalam bukunya Strategi Komunikasi, dalam merumuskan sebuah strategi komunikasi dibutuhkan perhitungan kondisi dan situasi berdasarkan ruang dan waktu yang mungkin akan dihadapi untuk mencapai efektivitas komunikasi. Dalam usaha melakukan penyampaian informasi juga dibutuhkan komunikator yang kredibel dan kompeten, komunikator harus dapat merancang pesan dengan melihat target cakupan audiens yang ingin dijangkau. Itu artinya pesan efektif disampaikan apabila komunikator dapat memberikan informasi berdasarkan kebutuhan audiens dan dapat diterima dengan baik hingga merubah perilaku audiens.

Efektifitas komunikasi juga dapat dicapai apabila pesan yang disampaikan tepat sasaran. Untuk merumuskan sebuah pesan yang efektif, maka dibutuhkan cara penyampaian pesan yang baik dan dapat dipahami oleh komunikan (penerima pesan), komunikan berperilaku seperti apa yang dikehendaki oleh komunikator serta adanya kesesuaian antar komponen (Hamidi, 2007). Maka dari itu, untuk mencapai praktek komunikasi publik yang berdampak positif bagi publik dan dalam rangka merespons gelombang misinformasi dalam sistem PPDB online di Provinsi Banten, maka pemerintah dapat melakukan beberapa pendekatan-pendekatan strategi komunikasi publik berikut ini:

Konsistensi dan Ketepatan Waktu Berkomunikasi

Melalui komunikasi publik, pemerintah dapat mengurangi kemungkinan terjadinya misinformasi dan disinformasi dengan segera menyebarkan informasi yang akurat. Selama periode ini, pemerintah dapat memberikan arahan kepada publik dengan memberikan informasi yang terus menerus diperbaharui secara realtime. Pada saat yang sama, melalui upaya ini pemerintah tentunya dapat mencegah kemungkinan kesalahan informasi yang berkembang di masyarakat. Metode ini pada dasarnya menggunakan pendekatan pencegahan dan mengoreksi daripada harus memeranginya.

Pemerintah secara tidak langsung juga telah melakukan pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan sistem PPDB online guna terlaksananya program yang stabil. Prinsip dalam konteks ini adalah informasi yang dikeluarkan oleh pemerintah bersama dengan jajaran lembaga negara lainnya yang terkait harus saling menguatkan. Narasi informasi yang dibangun pun harus konsisten dan satu suara di setiap sekolah yang ada di wilayah Provinsi Banten.

Mengenali Sasaran Komunikasi

Salah satu strategi awal dalam melakukan komunikasi publik adalah dengan mengenali sasaran publik. Pada tahap ini diharapkan informasi - informasi yang disampaikan dapat diterima, dipahami, dan mendapatkan tanggapan positif oleh publik. Dalam hal ini, mengenali sasaran komunikasi yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan penentuan golongan yang menjadi target sasaran oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten selama pelaksanaan PPDB online yakni calon siswa beserta orang tua.

Pengkajian Maksud dan Tujuan Pesan Komunikasi

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten tentunya terus berupaya menyampaikan pesan dengan maksud dan tujuan yang jelas kepada publik selama pelaksanaan PPDB online berlangsung. Namun, pesan yang akan disampaikan dalam sebuah komunikasi perlu diperhatikan dan dirancang terlebih dahulu untuk mencapai tujuan yang jelas dan mudah dimengerti selama proses komunikasi.

Pengkajian terhadap maksud dan tujuan dari pesan yang akan disampaikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten harus sepenuhnya sejalan dengan tujuan dari pelaksanaan sistem PPDB online di Provinsi Banten yakni untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran peserta didik baru melalui sistem online. Pesan yang rencananya akan disampaikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten pun secara garis besar perlu memuat prosedur dan persyaratan terkait pendaftaran peserta didik baru guna mencapai kejelasan dan kemudahan yang dimaksud.

Menciptakan Transparansi dalam Komunikasi

Melakukan pendekatan proaktif untuk menjaga transparansi informasi dalam menyebarkan informasi kepada publik memang dianggap sebagai salah satu cara yang paling efektif guna mendukung proses komunikasi yang baik selama implementasi suatu kebijakan atau program. Pada saat yang bersamaan, tindakan ini sekaligus dapat mengembalikan kepercayaan publik serta dapat menghilangkan rumor dan narasi - narasi palsu yang mungkin berkembang di masyarakat. Selain kemampuannya untuk

mencegah kemungkinan terjadinya misinformasi dan disinformasi, metode ini juga merupakan metode yang tepat untuk membuktikan akuntabilitas dari pemerintah selama pelaksanaan sistem PPDB online di Provinsi Banten berlangsung.

SIMPULAN

Suatu kebijakan atau program pemerintah memang tidak akan selalu dapat berjalan dengan lancar. Namun, Ketidaksiapan pemerintah maupun jajaran lembaga lainnya yang terkait dalam pelaksanaan sistem PPDB online di Provinsi Banten mengenai strategi komunikasi publik dapat menyebabkan permasalahan yang timbul lebih kompleks. Hal ini dikarenakan strategi komunikasi publik memiliki peranan yang sentral dalam mencapai kestabilan suatu program. Apabila strategi komunikasi publik yang dilakukan cenderung tidak memadai bahkan cenderung tidak matang dalam perencanaannya serta tidak berjalan dengan lancar selama pelaksanaannya, maka akan menimbulkan krisis kepercayaan dikalangan publik. Bermula dari krisis kepercayaan inilah yang kemudian akan menimbulkan permasalahan lainnya. Menanggapi hal ini, publik akan mulai menarik kesimpulan ataupun beropini demi memutuskan secepatnya langkah apa yang harus mereka ambil. Dalam hal ini, opini publik yang tidak didasari oleh sumber yang jelas malah akan semakin memperkeruh situasi pelaksanaan suatu program, seperti maraknya penyebaran misinformasi dan disinformasi yang menyebabkan kepanikan tersendiri dikalangan publik dan justru akan berakibat kepada terjadinya perlambatan dalam pelayanan publik.

Dampak ketidakpercayaan publik terhadap sistem yang telah dirancang sedemikian rupa oleh pemerintah ini dapat dilihat dari berbagai reaksi publik yang meragukan pendaftaran penerimaan peserta didik baru melalui sistem online. Keraguan publik pun semakin diperparah dengan tidak informatifnya kanal pengaduan sistem PPDB online. Akibatnya calon pendaftar merasa lebih pasti dan aman dengan mendaftar secara langsung ke sekolah. Opini publik ini kemudian menimbulkan permasalahan baru yakni terjadi lonjakan kerumunan di setiap sekolah yang ada di wilayah Provinsi Banten. Pihak sekolah yang sudah kesulitan dalam menangani proses verifikasi data calon siswa pun selanjutnya kewalahan menangani lonjakan kerumunan pendaftar dan sulit untuk menerapkan protokol kesehatan mengingat pandemi Covid-19 masih berlangsung. Beberapa temuan permasalahan tersebut seharusnya dapat diantisipasi oleh pemerintah melalui strategi komunikasi publik guna menanggapi lonjakan gelombang misinformasi dan disinformasi selama pelaksanaan PPDB online di Provinsi Banten yakni dengan mengkaji maksud dan tujuan dari informasi yang akan disampaikan, mengenali sasaran, konsisten dan tepat waktu dalam memberikan informasi dengan terus memperbaharui data secara realtime, serta membangun transparansi informasi bagi kalangan publik

REFERENSI

- Carut Marut PPDB di Banten, Ombudsman: Kemunduran Pendidikan. (2021). <https://bingar.id/carut-marut-ppdb-di-banten-ombudsmankemunduran-pendidikan/>. (diakses pada tanggal 2 Juli 2022)
- Hamonangan, Junianto. (2022). <https://wartakota.tribunnews.com/2022/05/16/cegahmisinformasi-pengumuman-ppdb-20222023-bisa-dipasang-dikantor-kelurahan-hingga-masjid>. (diakses pada tanggal 2 Juli 2022)
- Kendala Teknis Pendaftaran PPDB Online dan Cara Mengatasinya. (2021). <https://www.kompasiana.com/tatiajeng/60cfde48bb44867310477e52/kendala-teknis-pendaftaran-ppdb-online-dan-caramengatasinya>. (diakses pada tanggal 3 Juli 2022)
- Ireton, C., & Posetti, J. 2019. *Jurnalisme, "Berita Palsu", dan Disinformasi Konteks Indonesia*. Jakarta: UNESCO Office.
- Muchlis. 2017. *Strategi Komunikasi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Dalam Meningkatkan Profesionalisme Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Aluddin Makassa
- Ombudsman Banten: PPDB SMA 2021, Kemunduran Pendidikan Banten. (2021). <https://www.mitrabantennews.com/ombudsman-bantenppdb-sma-2021-kemunduran-pendidikan-banten/>. (diakses pada tanggal 2 Juli 2022)
- Pace, R. Wayne & Don F Faules, 2015. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Edisi Indonesia, Deddy Mulyana, Editor)*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Purnamasari, Mega. 2017. *Strategi Komunikasi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Riau Dalam Pencapaian Riau Sebagai Pusat Kebudayaan Melayu Di Asia Tenggara Tahun 2020*. Jurnal Online Mahasiswa. Volume 4 (1)
- Setyawan, Doddy., Dekki Umamur Ra'is, Abd. Rohman. 2021. *Peran Komunikasi Publik Dalam Menanggapi Gelombang Disinformasi Covid-19*. Jurnal ilmu Administrasi Publik. Volume 6 (2), 165-175
- Siregar, Nurfitriani M. 2021. *Strategi Komunikasi dalam Pembentukan Opini Publik Masyarakat*. Jurnal Manajemen Dakwah. Volume 3 (2), 343-358
- Sukmawati, Ade Irma., dkk. 2019. *Demokrasi Damai Erat Digital*. Siberkreasi: Jakarta
- Suparno, Basuki Agus., dkk. 2010. *Disinformasi Berita Politik dalam Media Massa*. Bigraf: Yogyakarta
- Warsita, Bambang. 2015. *Evaluasi Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Online Untuk Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. Jurnal Teknologi Pendidikan. Volume 3 (1), 27-44