

Mampukah kita mendengar Keluhan

Oleh : Drs. H. A. Hamdan, M.M

Diera global ini hubungan antar manusia semakin kompleks, cepat tanpa batas yang ditunjang dengan kecanggihan alat komunikasi dari model yang sederhana sampai dengan model super modern. Namun yang menjadi persoalan mampukah kita mendengar setaiap masalah yang disampaikan oleh orang lain yang berkomunikasi dengan kita

Sudah sejak lama berkembang ilmu pshikologi, dengan cabang nya semakin banyak, dari mulai pshikologi umum, pshikologi pendidikan, pshikologi massa dan banyak lagi. Seorang pshikolog mempunyai kemampuan mendengar keluhan dari klien-nya, sehingga mampu mengurai setumpuk masalah yang terjadi dalam diri paien, bahkan memberikan terapinya sangat telaten secara evolusi.

Benarkah bahwa komunikasi yang efektif itu harus ditunjang dengan kerelaan mendengar orang lain yang diajak berkomunikasi dengan kita! Siapakah yang harus melakukan komunikasi dengan seluruh lapisan masyarakat! Alat apakah yang harus digunakan dalam berkomunikasi! Dimana komunikasi itu harus dilakukan! Bagaimana caranya melakukan komunikasi agar terhadai hubungan timbal balik! Materi apa yang harus dikomunikasikan! Dari mana dan berapa biaya yang harus disediakan untuk memperlancar komunikasi dua arah. Dan masih banyak lagi pertanyaan yang harus dijawab oleh lembaga kehumasan atau public relation.

Dalam bab 14 Manageng Small and Counties: A Practical Guide, Internasional City/County Management Association, Washington DC 1994 intisarinya menjelaskan bahwa Komunikasi yang efektif dibangun atas dasar Keterbukaan-dasar bagi kepercayaan dan kredibilitas, Kemampuan mendengarkan-kemampuan untuk mendengarkan yang efektif tergantung pada empati dan interaksi.. Penundaan sikap menghakimi-coba untuk melihat gagasan yang dikemukakan serta sikap tertentu dari sudut pandang orang lain untuk melihat bagaimana hal tersebut mereka rasakan. Umpan balik-memperoleh tanggapan dari pihak yang dituju untuk mengetahui apakah pesan diterima dan dipahami. Kemampuan untuk memahami-untuk berkomunikasi berarti untuk berbagi dan menyetujui isi pesan.

Sekarang kita bertanya siapa yang bertanggung jawab membangun komunikasi yang efektif?

Sudah barang tentu karena institusi itu terdiri dari sistem dimana didalamnya ada top manajer, midel manajer, lower manajer dan staf, makanya komunikasi bila ingin efektif harus merupakan tanggung jawab bersama antara para pejabat terpilih, sekda, asisten, Kepala dinas lembaga, kabag, subdin, bidang, kasubag, kasi, dari mulai eselon tertinggi sampai terendah. Meskipun di Pemerintah Daerah, komunikasi yang efektif merupakan tanggung jawab setiap pegawai, karena misi pemerintah memberikan pelayanan kepada semua masyarakat, Namun semua pegawai harus memahami misi pemerintah dan bagaimana pekerjaan mereka terkait dengan hal tersebut.

Didalam UU nomor 32 tahun 2004 bahwa penyelenggara pemerintahan adalah Walikota dengan DPRD, jadi bila ada konflik diantara masyarakatan yang berbeda-beda pendapat dan berbeda sikap publik, maka DPRD dan Pemerintah Daerah yang harus mampu menengahi, bukan mengipasi dan melempar tanggung jawab, karena walikota dengan perangkat daerah serta anggota dewan merupakan pejabat daerah yang terpilih untuk mempersatukan pendapat publik, pengaruh dan advokasi guna terciptanya dukungan terhadap kebijakan publik, dalam wujud konkrit partisipasi masyarakat.

Pimpinan unit kerja harus mampu memberikan informasi kepada pejabat terpilih agar menyadari isu-isu yang ada sehingga tidak terkejut oleh laporan-laporan dimedia atau

kritik dari warga. Jika semua pegawai diberbagai tingkatan berinteraksi dengan publik mewakili pemerintah daerah di hadapan masyarakat, seperti halnya melalui temu dengar, survei warga, diskusi maka citra pemerintah daerah akan berkesan baik. Walaupun dikesankan Pers “hanya tertarik dengan cerita-cerita negatif” mengenai pemerintah daerah namun tetap harus merupakan bagian penting dalam komunikasi. Karena dari cerita-cerita negatif disikapi dengan bijak dan diimbangi dengan komunikasi dan informasi yang gencar kepada masyarakat tentang fakta nyata atas kinerja yang sebenarnya, maka cerita negatif itu akan enyah dengan sendirinya dan masyarakat akan cerdas mana informasi yang bersifat membangun, mana informasi yang bersifat mengkritisi dan mana informasi yang didompleng dengan kepentingan-kepentingan sesaat.

Membangun kepercayaan bukan pekerjaan yang mudah, makanya para pejabat jangan sampai tidak mengacuhkan fakta-fakta kunci yang di sampaikan oleh para wartawan. Harus diingiat bahwa reputasi pemerintah daerah didasarkan pada kinerjanya dan persepsi masyarakat mengenai apa yang telah diraih atau apa yang tidak dapat diraih. Oleh karena itu komunikasi yang baik dengan staf, media, dan warga akan menciptakan lingkungan kepercayaan dan pemahaman yang tercermin dengan baik pada pemerintah daerah dan kepemimpinannya.

Sebaik apapun kinerja pemerintah daerah manakala masyarakat mempersepsikan kurang baik dari akibat kesenjangan dan kelangkaan berkomunikasi terhadap warga maka akan terjadi kesalah pahaman, bahkan berkembang jadi oposisi, sehingga kebijakan publik yang diambil oleh pejabat publik tidak akan mendapat dukungan, bahkan partisipasi masyarakat bisa menurun.

Salah satu upaya yang dilakukan jajaran infokom untuk memperbanyak informasi kepada masyarakat dilakukana melalui berbagai saluran, misalnya melalui radio, melalui tabloid, melalui majalah, melalui web site, bahkan melalui obrolan ringan dengan para wartawan, serta memperbanyak pembuatan press reales.

Apabila seluruh pegawai mempunyai kemampuan mendengar secara cermat mengenai apa yang terjadi di tengah-tengah masyarakat, insya allah masyarakat akan cerdas memilah dan memilih tentang isu global yang tidak bisa ditahan keberadaannya ditengah masyarakat, dilain pihak staf infokom harus berbesar hati dalam menerima berbagai kritikan dan keluhan, karena dengan berkem bangnya industri pers perlu keseimbangan antara kebebasan pers dengan etika bisnis.

Sederas apapun informasi yang disampaikan oleh PR (pubic relation) pemerintah dan sekencang apapun publikasi yang disampaikan oleh humas, sebanyak apapun selebaran yang disampaikan kepada masyarakat, bila kepentingan industri pers tidak tersentuh, maka akan diteriakan bahwa sosialisasi kurang, publikasi tidak ada dan kenyataannya seperti itu. Sebagai ilustrasi misalnya program PPK dengan gencarnya dilakukan oleh Dinas Pertanian, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Perdagangan langsung kepada penerima manfaat atau pelaku PPK di lapangan, masyarakat yang tidak terkena langsung dengan program tersebut akan berteriak, media akan berteriak karena tidak digunakan alat sosialisasi dengan sejumlah dana yang diharapkan.

Lebih lucunya mungkin yang diharapkan mendukung terhadap bergulirnya program PPK, eh malah berteriak program itu tidak tepat, untung tidak mencurigai yang diikuti dengan tidakan apriori memponis tentang kegagalan suatu program. Kalaulah kondisi ini terus berkembang, maka sebaik apapun yang dilakukan oleh PR pemerintah, akan menemui sandungan dari opini yang digulirkan, bila masyarakat terpropokasi oleh opini yang dikembangkan, semuanya akan cuci tangan, karena kondisi saat ini baru mampu menjadi pengkritik dibanding dengan pelaku, baru mampu menyarankan tapi kalau saran itu “diserenkeun” tak mampu melaksanakannya. Saat ini banyak orang mampu menggulingkan tapi tidak mampu mendirikan. Kalau sudah hancur yang rugi masyarakat

luas. Benar tidaknya pernyataan itu, setuju tidaknya anda tergantung pada persepsi anda sendiri. Marilah kita bangun bersama dan enyahkan saling memojokan.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.